

Vivre la communication

Colette Bizouard

8^e édition



Accueillir

Écouter

Comprendre

Se faire comprendre

Dialoguer



Chronique
Sociale

La *Chronique Sociale* est à la fois un organisme de formation et de recherche et une maison d'édition. Fondée à Lyon en 1892, elle s'est préoccupée dès ses origines de sensibiliser aux évolutions de la société et de suggérer une organisation de la vie collective plus solidaire et plus respectueuse des personnes.

Actuellement, les *Éditions de la Chronique Sociale* publient des ouvrages et des jeux pédagogiques qui contribuent à mettre en œuvre ces orientations. Issus de pratiques professionnelles et sociales, ils sont au service de tous ceux qui s'efforcent de mieux comprendre le monde.

Chacun pourra s'approprier ces outils et les utiliser, tant pour son développement personnel que pour une action collective efficace.

Pour plus d'informations :
www.chroniquesociale.com

Couverture : Sur une proposition de l'auteure

Schémas : Guy Nauche

Responsable des Éditions : André Soutrenon

Correction : Roger Voog - Simone Dutey

Imprimeur : Imprimerie Vasti-Dumas

Colette Bizouard

Dessins de Jean Speliers

Vivre la communication

8^e édition


Savoir
communiquer



l'essentiel

Chronique sociale, Lyon, Dépôt légal : décembre 2008

Imprimé en France

 **Chronique
Sociale** 7, rue du Plat - 69002 Lyon
Tél.: 04 78 37 22 12

www.frenchpdf.com

Vivre la communication

Situons notre réflexion	6
Chapitre 1 : La communication	7
Importance de la communication	7
Les données de base	19
Les embûches de la communication	33
Difficultés et obstacles avant un entretien	33
Difficultés survenant pendant le déroulement de l'entretien ..	36
Autres difficultés	42
L'accueil	45
Chapitre 2 : Comprendre	59
Ecouter	59
Attitudes interpersonnelles de base au cours d'un entretien dites attitudes de Porter	67
Comprendre	74
Communication – Autonomie	76
Chapitre 3 : Certains comportements	81
Le silence et les silencieux	81
La timidité et les timides	86
L'agressivité et les agressifs	91
La manipulation	94
Chapitre 4 : La communication aujourd'hui	99
Abondance des outils de communication	99
Du bon usage du téléphone	100
Les moyens de communication vont-ils tuer la communication ?	104
Chapitre 5 : Se faire comprendre	107
S'exprimer	107
Blocages	115

Mots, langage, parole	119
Découvrir le plaisir de s'exprimer	127

Encore quelques réflexions pour un nouveau départ	132
--	------------

Exercices pratiques	136
Avertissement	136
Exercices d'expression et observation	137
Utilisation du feed-back	142
Réexpression	146
Prise de conscience des attitudes et comportements	147
Echange	149

Plus j'avance dans la vie, plus j'ai la conviction que communiquer et se comprendre pourrait être le remède à tous nos maux. Mais en même temps c'est une aventure pleine d'embûches et très difficile à réussir du moins dans la durée. Communication vitale ? Communication impossible ? Non, communication rarement parfaite, toujours perfectible.

Communiquer c'est vivre, mais bien communiquer ne va pas de soi. C'est quelque chose qui « s'établit », qui peut se déformer ou progresser. Cela suppose recherche, remise en question, ajustements. Cela suppose de répondre à cet appel universel et de se lancer dans l'aventure, même maladroitement. Même difficile, même imparfaite, la communication reste la source des plus incomparables joies de la vie. A chacun de nous d'en faire l'expérience, jour après jour, avec confiance, avec patience.

Cet ouvrage n'a d'autre prétention que d'aider chacun à prendre du recul par rapport à sa manière de faire habituelle pour mieux rencontrer « l'autre », cet autre : voisin, ami, collaborateur, client, enfant, mari, femme que l'on croit bien connaître et dont pourtant on se sent souvent séparé par un mur déconcertant.

C'est dire que ce petit livre s'adresse à un très large public. Son objectif se limite à réfléchir sur la relation entre deux personnes, quelles qu'elles soient, dans la vie de tous les jours. Il n'aborde pas la relation à l'intérieur des groupes. Il ne se consacre pas non plus aux entretiens spécialisés (aide, embauche, conseil, vente, etc.) pour lesquels on trouvera de nombreuses études plus approfondies.

Son but est donc d'aider à mieux vivre cette aventure passionnante de la relation quotidienne, par-delà les peurs, les timidités ou les déceptions. Il ne faut surtout pas y chercher technique ou recettes. A chacun d'inventer à chaque instant sa façon d'être en face de l'autre pour que tout partenaire d'une rencontre puisse être lui-même, **compréhensif, compris et autonome**.

La communication

Importance de la communication

L'époque est à la communication. On en parle, on la réclame. On en attend des merveilles et le sentiment de l'incommunicabilité nous envahit souvent.

Cette agitation autour de la communication ne doit pas nous surprendre ni nous agacer. Elle témoigne de son importance. C'est une fonction que nous pressentons essentielle sans bien savoir comment la remplir d'une façon satisfaisante.

Et c'est là le drame : tout en nous appelle à la rencontre de l'autre, des autres. Nous sentons que l'homme ne peut vivre dans l'isolement : « L'homme qui s'isole volontairement et refuse la communication vit comme un loup » disait déjà Epicure. Or dans le même temps nous appréhendons cette rencontre, elle nous déconcerte. Trop souvent, nous éprouvons un sentiment de faillite.

La communication est partout, les moyens de communication se multiplient. Au milieu de cette débauche d'informations, de messages, de rencontres nous sentons trop souvent notre irrémédiable solitude, notre impossibilité de comprendre, de nous faire comprendre. « On ne peut pas s'entendre », « ça sonne faux », « impossible de se mettre d'accord. »

Alors on renonce, on se réfugie dans un échange de platitudes sur le temps ou le coût de la vie. Exprimer une pensée, des impressions personnelles, « être soi » devant l'autre, il n'en est plus question. Nous nous paralysons devant ce constat désespéré : « Nous ne parlons pas le même langage », « je ne le comprends pas et je n'arrive pas à me faire comprendre. »

Pourtant des liens se tissent tant bien que mal, bon gré mal gré une relation s'établit. Le courant passe. C'est toujours surprenant et presque toujours insatisfaisant. Ce sera là le point de départ de notre réflexion : **si imparfait que soit l'univers de la communication, il est toujours perfectible**. Le désir et le besoin de communiquer sont bien ancrés en tout être humain. Epanouissons notre désir. Mais il faut en prendre les moyens et c'est loin d'être facile ! La peur de l'autre, cet inconnu, est tapie à côté du désir d'entrer en relation. Il s'agit de la démasquer, de renverser les obstacles qu'elle dresse, de mieux comprendre ce qui se passe, mieux comprendre l'autre, mieux se comprendre soi-même, mieux comprendre le monde qui nous entoure.

Entre la peur, le désir et l'échange de banalités pouvons-nous définir ce qu'est communiquer ? Les dictionnaires nous répondent : transmettre, faire

connaître quelque chose et, au sens figuré, faire partager, être en relation. Quand nous parlons communication, nous pouvons vouloir dire transmission d'un message, se mettre en rapport avec quelqu'un pour lui transmettre ou lui demander une information. Nous désignons aussi par ce mot le moyen par lequel le rapport s'établit : « porte de communication » ; « j'ai la communication » quand il s'agit du téléphone.

Communication et relation

Qui dit personne dit être en relation. Pour précision de vocabulaire nous dirons que la communication est un temps fort de cet état de relation, un moment où elle se concrétise par des paroles, des signes. Mais dans la pratique les deux sens se recoupent : avoir une bonne relation avec quelqu'un signifie pouvoir établir une communication satisfaisante. Nous devons apprendre à situer nos relations sur **différents plans** :

– le plan des **relations personnelles** :

- avec l'entourage immédiat, famille, amis, voisins, collègues ;
- avec des personnes rencontrées à l'occasion de fonctions anonymes, relations non suivies de profession, transports en commun, commerce,

– le plan des **relations anonymes** :

- avec des personnes lointaines, par le biais des mass media (cinéma, télévision, mondio-vision), les déplacements, les brassages de population.

L'irruption de ces foules dans nos vies quotidiennes risque de susciter une saturation et un réflexe de défense. L'envahissement peut provoquer un repli sur soi au détriment de la qualité des relations personnelles qui dépendent de chacun de nous.

D'autre part, dans ces relations personnelles, il y a des **degrés de communication** qu'il serait peut-être nécessaire de préciser avant de déterminer celui que nous étudierons plus spécialement.

- Tout d'abord la **communication-information** à sens unique, type enseignement « ex cathedra », transmission d'un ordre, d'un savoir. Communication de type hiérarchique souvent, ou encore propagande, publicité qui vise à



La communication ça se cultive

influencer le destinataire. X transmet son message à Z qui ne peut répondre. Cette forme de communication engendre habituellement une relation « figée ». L'émetteur du message a, ou prend, pouvoir sur son interlocuteur.

- Communication un peu moins à sens unique, où l'on n'a rien de spécial à se dire mais où on veut montrer au vis-à-vis qu'on est conscient de son existence et qu'on souhaite **obtenir ou maintenir le contact**. Ce sont les expressions rituelles : « Allo. Bonjour Madame. Comment allez-vous ? Il fait beau aujourd'hui ». Pratiquement l'information est nulle et l'échange plus que sommaire. A la limite on n'attend pas de réponse. On montre simplement que la personne de l'autre est prise en considération sans que pour cela une relation plus poussée soit désirée. Communications quotidiennes pour les nécessités de la vie. Il y a des personnes avec qui nous n'aurons jamais qu'une relation honnête, courtoise ou simplement polie, une communication qui reste à la surface, motivée par les besoins journaliers des rencontres sans attirance spéciale.
- Enfin cette communication peut être plus **dynamique**. Il y a un aller-retour des propos. Là encore on pourrait trouver des degrés, des branches qui s'entremêlent :
 - une forme égocentrique, informative : « ce qu'il dit m'intéresse », « je veux l'intéresser ». L'**accent** est mis sur l'**information** ;
 - une forme plus affective, plus ouverte : « je reconnais sa demande d'exister à mes yeux et d'être aimé, je désire qu'il reconnaisse la mienne ». Nous désirons être accepté et aimé dans nos différences que nous essayons d'exprimer et de comprendre. La **priorité** est donnée **aux personnes**.

Notre recherche ne négligera certes pas la communication-information, mais s'attardera plus particulièrement sur cette communication des consciences, de l'être profond, l'échange, le partage auxquels nous aspirons de plus en plus. Toutefois, nous essaierons de ne pas être naïf et de discerner les limites nécessaires de ce qu'aujourd'hui on a coutume d'appeler la « transparence ».

Vouloir communiquer c'est reconnaître que tous les humains ont des choses en commun et qu'ils sont capables de les partager.

Une démarche facile

Ces quelques pages n'ont pas l'ambition d'apporter des révélations nouvelles sur le sujet ! Elles ont pour simple but de remettre en lumière des notions parfois oubliées ou mal comprises. Chacun puise dans le fond commun ce qui correspond le mieux à sa sensibilité et son expérience. Il l'assimile et le retransmet à sa manière. C'est pourquoi notre réflexion portera sur quelques

idées simples, mûries au cours des années et des rencontres multiformes :

- la communication est une **aventure**, vitale, jamais terminée ;
- communiquer s'**apprend** à longueur de vie ;
- la rencontre des êtres peut se faire **malgré** ou **à cause** de leur **différence** ;
- le secret de la communication réussie : l'**intérêt** à l'autre différent de moi parce qu'**il est intéressant** – toujours ;
- la communication vraie part du premier contact et inclut la durée. Les **techniques** de facilitation se situent dans ce temps fort qui va des premières minutes à la décision ou non de donner suite. Mais elles ne résolvent pas tout ;
- il n'y a pas communication authentique (échange) si l'un des partenaires s'éteint, s'efface au profit de l'autre : donc **se faire comprendre** autant que comprendre.

Notre démarche va donc s'organiser autour de trois parties d'inégale importance :

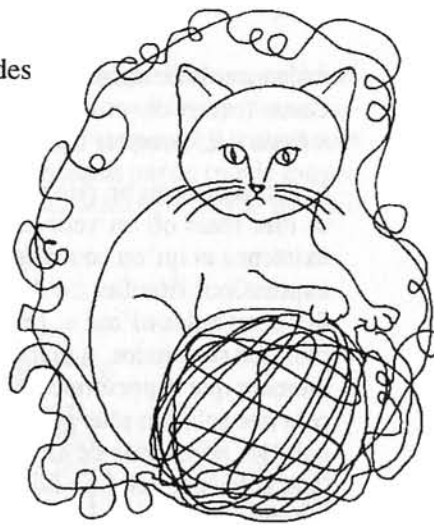
1. Réflexions générales sur la communication ;
2. Comprendre ;
3. Se faire comprendre.

C'est un choix qui peut être remanié à convenance. A dire vrai, vivre et méditer la communication, c'est sans fin : une expérience, une parole, un échec, une satisfaction modifient notre point de vue, notre sensibilité. On tire un brin de paille, c'est une grange débordante qui s'amène. Il n'y a pourtant pas d'autre moyen : commencer par un petit bout et cheminer à son pas. Faire son expérience soi-même, étape par étape, en s'aidant des quelques points de repère que peuvent apporter d'autres expériences mises par écrit.

Partons donc à petits pas à la découverte de Dame communication, de ses multiples visages, ses sourires et ses refus.

Une aventure à risquer

Communication, relation, dialogue, échange : des mots à la mode qu'on remâche à pleine bouche. Sait-on seulement ce que cela veut dire communiquer vraiment ? Cela veut dire : pâtir, souffrir, espérer, être déçu, attendre, tâtonner, recommencer, s'épanouir... Transmettre une expérience de la com-



Communiquer ce n'est pas...
tricoter des mots...

munication n'est-ce pas être naïf ou prétentieux ? Parfois, j'aurais plutôt envie de renoncer et me recroqueviller dans mon coin, parce que la **rencontre avec les autres**, en vérité, en profondeur, ce n'est pas marcher sur du gazon ou de la moquette ! Ça fait souvent mal, c'est plein d'incertitude et d'imprévu.

C'est une **aventure à risquer jour après jour**, passionnante, mais pas confortable. On n'est jamais installé. Les circonstances ne sont jamais les mêmes, les partenaires et soi-même évoluent. Parfois, la lassitude et la routine aidant, on pense que l'incommunicabilité l'emporte. Par moments on tombe sur une mine d'or, mais à combien d'autres on est glacé par un iceberg, désespéré par des murs sourds ou agressifs.

Mais après tout, l'aventure c'est le propre de l'être humain. D'accord, c'est toujours risquer : perdre des illusions, ramasser des écorchures. Mais c'est vivre : **communiquer c'est vivre**. J'ai besoin de communiquer comme de respirer. Si je m'arrête, je meurs. Un être humain n'est une personne que s'il est en relation avec les autres, avec lui-même, avec le monde. L'isolement, la non-communication en fait une bête, un malade, un « individu » tout au plus bon pour une statistique de consommation.

Pour qui prend le temps de réfléchir, la communication exerce une mystérieuse attirance. Avec l'âge, l'expérience, les expériences, j'arrive toujours à cette conclusion : ça fatigue, ça peut faire très mal, c'est souvent décourageant, mais c'est toujours passionnant. On croise au cours d'une vie une multitude de gens attrayants ou insipides, agréables ou insupportables, certains qu'on voudrait voir et revoir, d'autres qu'on réduirait volontiers en chair à pâté, des gens de toutes les couleurs. Mais, si je peux avoir une certitude, c'est bien celle-ci : je n'ai jamais rencontré un être humain inintéressant. Au fond c'est peut-être là le point de départ d'une communication réussie : l'autre, en face de moi, **tel qu'il est**, beau ou laid, intelligent ou borné, **est intéressant**, il vit, **il vaut la peine d'être connu**, d'être considéré.

Mais comment l'approcher ? Comment nous rencontrer dans nos vérités respectives ? Est-ce souhaitable ? Est-ce réalisable ?

« Le rare, le merveilleux, c'est d'atteindre le but »
Chesterton

Apprendre à communiquer

Ce sentiment d'incommunicabilité dans lequel nous pataugeons si souvent... il a sa contrepartie quelquefois dans une vie : c'est la communication parfaite, la **connivence**, le partage, la compréhension mutuelle.

C'est marcher ensemble vers le même but, au même rythme. Le message parlé devient inutile. Le code de compréhension est intérieur et se fait par toutes les fibres de l'être, par l'accord de deux pensées qui se tissent pour réaliser l'harmonie d'un moment, d'une vie ; c'est un accord parfait parce qu'il s'est ciselé au cours de tant de jours d'anxiété, de joie, de déceptions, d'affrontements.

C'est l'éclatement, le feu d'artifice. Quiconque a fait cette expérience ne peut l'oublier. Que peut donner le paradis de plus s'il existe, sinon la durée ? Bien sûr ce ne sera jamais ni constant, ni même fréquent. Mais rien ne pourra empêcher qu'à un moment ce fut vécu et que ça vaut la peine de tout mettre en œuvre pour y parvenir. « Il y a des heures où tient toute une vie. » (Villiers de L'Isle Adam)

Communication, cavale rétive qui ne demande qu'à être **apprivoisée**, apprivoisée plutôt que domptée. Des spécialistes peuvent nous apprendre à la dompter à coups de technique et d'analyses. N'en faisons pas fi. C'est l'aspect rationnel de la communication. Mais il y a autre chose à découvrir personnellement, quelque chose d'indéfinissable, fait d'affinité, d'intuition, d'ambiance, qu'on ne peut enfermer dans des formules standard. Si nous avons eu la chance de vivre, au moins une fois, une vraie communication, le désir l'emportera sur la peur et les obstacles. Si nous n'en connaissons qu'un fade avant-goût, raison de plus pour s'y mettre patiemment mais avidement.

La communication, c'est rarement parfait, jamais facile, mais c'est toujours possible et passionnant. Il faut savoir attendre, investir en **temps**.

Tâtonner, échouer, **repartir** sur de nouvelles bases. Quelle naïveté de croire que c'est spontané ! Il y faut aussi de l'audace et du savoir-faire.

Communiquer, en vérité, **cela s'apprend**, cela se cultive. Modestement apprivoisons-nous les uns les autres : « on est responsable pour toujours de ce qu'on a apprivoisé. » Essayons et l'enthousiasme de continuer viendra de plus en plus.

Apprivoiser la communication

Du rêve à la réalité

Le rêve : obtenir une communication immédiate et spontanée.

La réalité est tout autre : entrer en communication c'est aborder une autoroute. Les voitures filent leur chemin à leur vitesse. Pour suivre cette piste

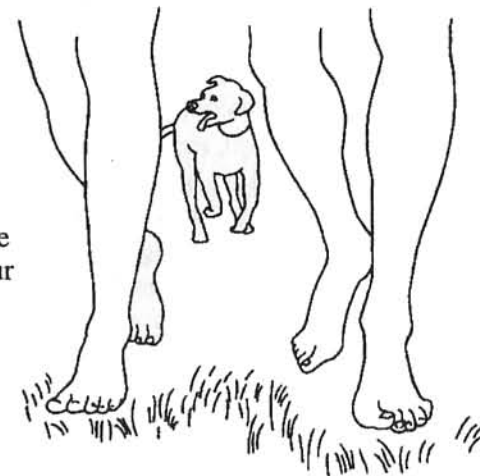
qu'on ne peut aborder de front, il faut la contourner par une bretelle. Puis on observe le trafic en respectant le courant établi et en s'y insérant progressivement. Nous retrouverons souvent cette notion de **temps** et de **rythme** à respecter pour jouer une relation vraie.

Apprivoiser c'est approcher peu à peu en **observant**. C'est se familiariser avec l'objet, le rythme, l'attente de l'autre. C'est trouver la meilleure stratégie d'approche. Ce peut être long, très long. Pas d'illusion : ce n'est jamais fini, toujours à **réinventer**. La même situation de communication ne se retrouve jamais exactement parce que ce ne sont jamais les mêmes personnes qui sont en présence. Entendons-nous bien : si le jeudi 4 décembre, Alain rencontre Caroline qu'il a déjà rencontrée le mardi 2, ce ne sera pas le même Alain, ni la même Caroline. En deux jours ils se seront modifiés, les circonstances, si peu que ce soit, seront autres. Il n'est jamais possible de rejouer les mêmes gestes, redire les mêmes paroles, vivre le même climat de relation. C'est une erreur à ne jamais commettre : croire qu'on peut reconstituer exactement un bon moment intensément vécu ensemble. C'est artificiel et cela échoue à peu près sûrement.

La communication va de l'avant. C'est un **mouvement**. Qui dit communication dit va-et-vient, échange, évolution. Si je refuse d'**évoluer**, je ne vivrai jamais de communication vraie, ni durable. Donc, déjà s'embarquer dans l'aventure en sachant qu'il faudra **accepter le changement** ou renoncer à rencontrer l'autre en vérité. De là vient souvent l'échec de la relation couple ou parents-enfants : on persiste à voir et vouloir l'autre tel qu'il était 5 ou 10 ans auparavant. Cela crée un climat étouffant, contraignant où la communication ne peut s'établir. Le moteur de cette mise en marche c'est le **désir**, désir de partage, de mise en commun, de compréhension qui inclut l'affrontement à la différence de l'autre et à mon changement personnel. Désir qui dépasse, maîtrise la peur.

Je sens plus ou moins confusément que je cours des risques à m'exprimer, à entendre. Apprivoiser la communication, c'est donc d'abord déceler et **surmonter cette peur** aux multiples visages :

- peur d'être jugé, de me voir à travers l'autre ;
- peur d'être changé, remis en question ;



Marcher au même pas

- peur d’être critiqué ;
- peur d’être dominé, incompris ;
- peur d’être déçu, mal-aimé ;
- peur d’être utilisé, manipulé ;
- peur d’être séduit puis abandonné ;
- peur de l’indiscrétion, d’être violé dans mon intimité ;
- peur d’être dévoré ;
- peur de m’exhiber ;
- peur d’avoir mal et de faire mal ;

etc. nous n’en finirions pas de répertorier nos peurs.

Celui qui ne dépasse pas la peur restera sur la touche inévitablement. Il ressemble à l’amateur de sports bien calé dans son fauteuil de télévision et qui se croit sportif. Il n’est qu’un spectateur et ne connaîtra jamais le dynamisme et peut-être la volupté de la bagarre.

On ne peut apprivoiser qu’avec lucidité. A l’envers de la peur nous trouvons les **illusions de communication** et cela ne vaut guère mieux.

« Je parle, tu causes, il “tchatche”, nous baratinons, vous discutez, ils en racontent », « bla-bla et c^{ie} ». N’est-ce pas une image de notre époque ? Des informations, des faits, des beaux mots, des démonstrations d’amitié volubiles, en veux-tu, en voilà. Du vent. Chacun se retrouve aussi seul, une fois le torrent arrêté. Communiquer ce n’est pas tricoter des mots ensemble. Nous aurons l’occasion de réfléchir plus longuement sur ces illusions.

Le premier contact

Même avec un désir sincère, et la peur maîtrisée, **entrer en relation** pose question pour beaucoup de personnes.

Il est vrai que dans nos sociétés urbaines trop nombreuses, un instinct de défense contre l’envahissement nous pousse à rester sur notre « quant à soi ». Nous croisons des centaines de personnes par semaine avec lesquelles il est matériellement et psychologiquement impossible de créer une relation. Mais du coup nous ne savons plus aborder les gens quand c’est nécessaire.

Là encore, à chacun de le faire dans son style personnel. Un sourire, un bonjour, ce n’est pas si simple. Il y faut parfois une occasion, l’aide d’un intermédiaire, « un médium ».

M. X et M^{me} Z habitent le même immeuble : un petit salut compassé depuis des années. Puis un jour M. X fait l’acquisition d’un chien qui fait des fêtes à M^{me} Z et voilà la conversation entamée. Les bébés et les petits enfants sont

aussi d’inégalables médiums. La communication qu’on ne peut établir en prise directe, fait le détour par ce support.

On n’a pas toujours de chien ou de bébé ! Alors ?

D’abord se mettre dans un certain **état d’esprit** : « cette personne a certainement quelque chose à me faire découvrir et moi aussi. » Toujours cet **intérêt à l’autre** et s’appuyer si possible sur un **vécu commun** si minime soit-il. Un jour, dans un bus bondé, une brave dame se fait arracher un bouton de manteau. Je le cherche avec elle, sans succès d’ailleurs. La conversation s’engage : les transports publics... « Je ne sors pas en dehors de mon travail »... « Quand je serai à la retraite, dans un an, j’en ai peur, je me confinerai chez moi parce que voyez-vous Madame, **je n’aime pas les gens**, alors je ne sais jamais quoi leur dire. » Cette brave dame, en faisant son propre diagnostic, a trouvé le maître-mot de toute entrée en relation : aimer « les gens » et le reste suit.

Ne pas hésiter non plus à **dépasser les banalités** et **savoir dire « je »** : « J’aime beaucoup ceci ou cela, je suis content de venir habiter dans ce quartier ». Eventuellement, demander un renseignement, un petit service qui valorise sans causer de dérangement indiscret. Nous avons tous remarqué ou éprouvé cette espèce de satisfaction due au seul fait d’indiquer un chemin au passant qui vous le demande.

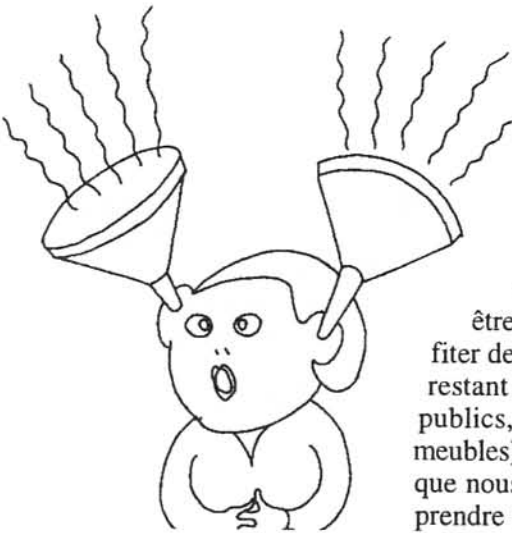
Quand on sent que le courant passe, avancer un peu plus pour **permettre à l’autre de parler de lui-même**, de ses goûts, ses idées. Tact et respect de son rythme sont évidemment de rigueur. Parfois, on rêve d’une relation où d’emblée on pourrait demander « Qu’aimez-vous dans la vie ? » « Quelle est votre conception de l’existence ? » C’est parfois possible. Si rarement. En général, il vaut mieux se contenter de découvrir le violon d’Ingres, un centre d’intérêt de l’interlocuteur : marche à pied ou mots croisés, bricolage ou romans policiers. Chacun a dans sa vie une petite passion ou une compétence secrètes. Il n’attend qu’une manifestation d’intérêt pour les révéler. Sur cette base légère mais vraie, on peut commencer à construire plus solide.

Communiquer avec qui

Avec les autres

Bien sûr. C’est à eux qu’on pense d’abord. C’est d’eux dont il sera question tout au long de ces pages.

Les autres, amis, famille, voisins, collègues, commerçants, clients, les « gens » en général, ceux que nous croisons, qui nous renseignent, nous adressent la parole, tous ces multiples visages anonymes ou mieux connus.



Gavés d'informations

Même sans parole, quelque chose passe des uns aux autres. Chaque être rencontré dépose un « petit quelque chose » et contribue à construire l'autre.

La vie en ville, en nous offrant une multitude de rencontres, suscite peut-être un risque par réflexe de défense : profiter de la communauté et de ses services en restant dans son isolement (voir transports publics, grands magasins, « blocs » d'immeubles). Les jeunes portent en eux une valeur que nous gagnerions peut-être à mieux comprendre : ils aiment « être ensemble », même sans rien faire. Redécouvrir **ce plaisir** réciproque qui naît de celui d'**'être ensemble**, tout

simplement, sans se croire obligé de « s'occuper » : de jouer au bridge, de passer des diapos, ou brasser des idées. Redécouvrir ce point de départ de la communication : converser à bâtons rompus ou écouter le silence ensemble, respirer le même air, savourer la présence corporelle des autres.

Un jour, un groupe d'exploitantes rurales disait : « A la ville, on voit du monde, mais dans nos pays, on n'a jamais l'occasion de parler. » Afin de vérifier cette affirmation, le groupe s'est mis d'accord pour que chacune, pendant une semaine, fasse la liste des personnes à qui elle aura parlé. Le résultat a été stupéfiant, outre la famille, le minimum était de 10 personnes rencontrées par jour, soit de face à face, soit par téléphone, du facteur aux représentants en passant par le contrôleur du lait, les citadins ou vacanciers de passage, la coopérative... etc. Ces rencontres se faisant généralement une par une étaient moins remarquées que le grouillement d'une grande cité. Mais à l'analyse elles s'avéraient beaucoup plus personnalisées.

Il ne faut pas nier que pour certaines personnes, surtout handicapées physiquement, rompre la solitude est parfois une entreprise ardue en raison des difficultés de déplacement. La vie de certaines banlieues aussi pose des problèmes évidents. En réalité, si on fréquente un tant soit peu ces personnes, elles nous donnent des leçons d'**imagination** dans l'art d'utiliser et susciter la moindre occasion de relation, dans celui de s'**intéresser**. Je me souviens d'une personne immobilisée qui lisait, chaque jour, attentivement les petites annonces du journal. « Ça me tient au courant des préoccupations de mes concitoyens » disait-elle.

Plus on est isolé, plus il faut sauter sur toute occasion d'entrer en contact. Ne nous raidissons pas quand nous sommes abordé dans la rue, un lieu public

sous des prétextes dérisoires. Derrière ces quelques paroles, il y a souvent une intense **famine d'avoir et d'être un interlocuteur**. Hélas, depuis quelques années, le contexte social est tel que nous sommes incités à la peur. Le premier réflexe est de méfiance : on braque d'abord des yeux qui sont de vrais pistolets sur la vieille dame ou le gars mal vêtu qui demandent où est le bureau de tabac. Si jamais ils allaient m'agresser ou me dévorer ! A en croire la rumeur publique les trottoirs sont arpentés par de grands méchants loups, uniquement.

Cependant, en certains cas l'acte déterminé de communication n'est pas nécessaire ou pas possible. Il faut savoir y renoncer. **On ne peut pas entrer à tout moments en communication avec toute personne rencontrée**. Le conducteur du trolleybus ne peut discuter avec tous ses passagers, ni la caissière du supermarché, avec ses clients. Mais il faut si peu de chose pour que quelque chose passe quand même : un clin d'œil, un grain d'humour, une réflexion plus originale d'une personne sur des centaines qui défilent redonne un peu de tonus dans des journées mornes. Il y a une certaine usure un peu désespérante à voir défiler professionnellement une foule de gens pour qui on est là comme transparent, un robot sans visage. On ne peut qu'assumer cet inconvénient en centrant son effort sur la besogne à accomplir. Ce qui n'exclut pas du tout une **réserve de disponibilité** lorsqu'il y a une demande de présence plus précise : à la vieille dame qui dit son inquiétude de ne pas trouver son arrêt de bus, au voisin peu connu qui ce jour-là semble vouloir partager une préoccupation ou un état de joie. Dans les périodes où on croit vraiment à la communication il n'y a pas de grand méchant loup qui ne puisse être apprivoisé, mais on risque des coups de griffes, il faut du temps et c'est fatigant.

Avec soi-même

Les autres, on peut s'en séparer, au moins par moments. Mais on vit avec soi-même 24 heures sur 24 et toute une vie. Comment pourrais-je rencontrer l'autre si je suis insupportable à moi-même ? Comment pourrais-je l'écouter, le comprendre, me faire comprendre si je ne me connais, aime, comprends et pardonne ?

Il ne peut y avoir de dialogue avec autrui, sans communication avec soi-même. C'est le dialogue intérieur. « Connais-toi toi-même », « aime les autres comme tu t'aimes. » La psychologie découvre que « le psychologue est d'autant plus centré sur le client qu'il est centré sur lui-même ⁽¹⁾. » Transposons dans notre vie courante : j'aiderai d'autant mieux l'autre à être lui-même, j'acquerrai de lui une connaissance d'autant plus objective que je me

(1) André de Peretti, *Liberté et relations humaines*, Desclée de Brouwer, 1966.

connaîtrai avec mes difficultés, mes tendances, mes réactions, mes contradictions, en un mot toute ma complexité. « Pour reconnaître et comprendre ce qui se passe dans l'esprit des autres, il faut d'abord regarder en soi-même⁽¹⁾. »

Me connaissant loyalement, je n'aurai pas plus envie de juger que d'être jugé. J'accepterai d'autant mieux l'autre que je m'accepte moi-même, sans illusion, mais avec amitié. L'amitié avec soi-même est gage d'une amitié adulte avec autrui. Vivre en harmonie avec soi-même a une répercussion incontestable sur les rapports sociaux. Communication vraie : c'est choisir entre être soi-même, bien dans sa peau, ou être en dépendance par rapport à un certain personnage, se cacher derrière un masque, même dans l'intimité.

C'est peut-être commencer par **se réconcilier avec tout ce qu'on est** : qui suis-je ? Un être multiface, « cet autre qui est moi », qu'il faut connaître, reconnaître. « La vérité vous rendra libre ». Déceler :

- mes esclavages (alcool, tabac, gadgets, susceptibilités, allergies...) ;
- mes dépendances (famille, manies, poids du passé, a priori, fatigue...) ;
- mes valeurs : idéal, idéologies, morale... ;
- ma valeur personnelle, unique, et ses caractéristiques ;
- mes fuites : illusions, rêves éveillés ou rêvasserie, hyperactivité... ;
- mes manques : neutralité, principes sclérosés, manque d'humour, d'esprit de fête, d'émerveillement.

C'est avec ce que je suis que je ferai ma vie de relation... et ma vie tout court. Mais j'ai besoin de toutes les années de cette vie, et peut-être davantage, pour découvrir et exploiter qui je suis, ce que je peux. Pas question de se lamenter sur son peu de dons ou de chance et moisir dans son coin. **Avec ce que je suis qu'est-ce que je peux faire ?** Si « peu doué » que je sois, la vie sera encore trop courte pour aller jusqu'au bout de mes capacités, de mon potentiel. Ce peut être la source d'un dynamisme, d'une soif de vivre qui exclut le repli sur soi et ouvre aux autres, au monde.

Avec le monde

Communiquer avec le monde : ce monde autour de nous qui nous interpelle sans cesse. Mais nous sommes tellement occupés à nous agiter...

C'est une interpellation **cosmique** : l'univers, la nature, les étoiles, les satellites, les paysages de ciel, les signes du temps, des temps, le froid, le chaud, les saisons...

Je me rappelle une promenade à plusieurs, sur une digue, un froid matin brumeux : nous ressentions si intensément cette communication avec la mer, la

brume, les pêcheurs à la ligne, les marins préparant leur bateau que pas un mot ne fut échangé. Plus tard seulement nous avons exprimé cette impression unanimement ressentie. Nous avons tous de ces souvenirs de véritable communion : magnifiques soirées d'été, marche ardue dans la neige ou sous la pluie, bain de soleil ou d'air ou de foule ou simplement fleurs sur la fenêtre. Hélas, nous ne savons pas toujours prendre la peine d'observer puis (pour) sentir. Dans un stage, un jour, une question fut posée à un groupe de douze jeunes filles et garçons de 18 à 25 ans : « Quand avez-vous vu un lever de soleil pour la dernière fois ? » Stupéfaction : sur douze, un seul avait vu le soleil se lever une ou deux fois dans sa vie. Les autres jamais. Mais évidemment pour voir le soleil se lever, il faut se lever avant lui et un lever de soleil ça ne s'achète pas dans une « grande surface » (pas encore !).

Cette interpellation du monde est aussi **quotidienne et familière** : les animaux, les spectacles de la rue, la publicité, la peinture, la musique, les bruits, les odeurs, les contacts, tissus, pierre, bois. **Nos sens** nous ont été donnés pour nous en servir. Si on ne les entraîne pas, ils moisissent. Tout est signe, message. **Voir, observer, sentir**, la communication commence par là. Mais cela demande de faire un effort, de se laisser gagner sans parti pris ou raidissement, se laisser « impressionner » comme une pellicule-photo. Cela suppose le désir de recevoir tous ces messages, ces « impressions », mais aussi une saine maîtrise de son imagination pour que « sentir » ne dégénère pas en « rêvasser », « fuir ».

Les données de base

Nous avons vu que communiquer est un besoin vital. La communication est l'expression même de la vie. Nous communiquons tant bien que mal à long-ueur de temps. Avons-nous jamais essayé de réfléchir à ce qui se passe dans cette action ? Est-ce aussi facile que pourrait le laisser supposer sa fréquence ?

Qu'est-ce que la communication ?

Au stade le plus schématique, il semble que ce soit faire passer une information, un message, et en recevoir en retour. Mais que de mécanismes déclenche le simple fait d'émettre et recevoir ce message aussi banal soit-il !



« J'aime pas les gens »

(1) Theodor Reik, *Ecouter avec la troisième oreille*, Desclée de Brouwer, 1976.

Que se passe-t-il quand je veux communiquer ?

Quand je dis à mon voisin une phrase aussi neutre que « il va faire très chaud aujourd'hui », je ne sens pas, tant j'y suis habitué, tout ce qui a présidé à l'expression de cette banalité. Essayons d'analyser les opérations faites.

- Je fais part d'une sensation physique.
- J'effectue un travail intellectuel : ma mémoire rapproche mon expérience d'autres journées chaudes des signes précurseurs d'aujourd'hui.
- Mon cerveau traduit cette impression en mots, la transmet à mes poumons, mes cordes vocales pour que ma voix, ma langue, mes lèvres la fassent entendre à mon auditeur en tenant compte de sa position, de la distance où il se trouve.
- Lui-même, fera le chemin inverse. Ce message qu'il va recevoir par ses oreilles devra être transmis à son cerveau qui le traduira et formulera à son tour une réponse. Ceci dans le meilleur cas. Mais...
- Peut-être ai-je une voix trop basse, une mauvaise prononciation.
- Ou encore, mon auditeur est trop loin, il est un peu dur d'oreille, « dans la lune », très émotif.
- Il peut n'avoir pas ou mal compris pour des raisons strictement matérielles ou physiques : par exemple, un avion à réaction a passé au moment où je parlais.
- Il peut aussi avoir réagi intérieurement par des associations d'idées affectives ou intellectuelles : « Chic, je vais pouvoir me baigner ! » ou encore « Il va falloir que j'arrose mes haricots » ou « Cette chaleur va certainement me donner mal à la tête. »
- Il me répondra selon cette réaction.
- Il peut être de mauvaise humeur et se contenter de grommeler, agacé par ce voisin qui le dérange dans sa morosité ou au contraire saisir cette occasion pour engager une interminable conversation.

Quoi qu'il en soit, une série de phénomènes se déclencheront. On a coutume pour clarifier un peu ce mouvement aller-retour d'un message de le représenter par un graphique : le schéma de l'acte de communication.

Schéma de l'acte de communication

Emetteur \Rightarrow Message \Rightarrow Récepteur

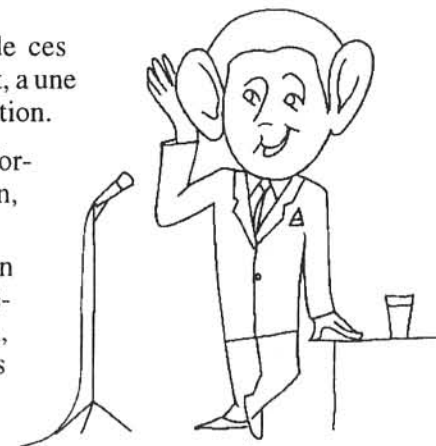
Nous retrouvons des termes que la télévision, la radio, nous ont fait connaître. Familiarisons-nous avec eux :

- **l'émetteur**, c'est celui qui transmet, c'est la source de l'information ;
- **le récepteur**, celui qui la reçoit, le destinataire.

On est toujours en position d'émission ou de réception par rapport aux autres. Emetteur et récepteur ont une importance au moins équivalente. En réalité,

nous nous rendrons compte, au cours de ces pages, que le rôle du récepteur, même muet, a une influence prédominante sur la communication.

- **Le message** : ce qui est transmis, l'information, le contenu de la communication, l'ensemble des signes perceptibles.
- **Le canal** : ce qui permet la transmission du message ; tous les instruments matériels et physiques, cordes vocales, larynx, ondes sonores, écriture, papier, câbles télégraphiques, feux de circulation, et sa réception : oreille, œil, antenne...



Emetteur – Récepteur

Un théoricien de l'information a résumé ce schéma en 5 questions, les questions dites de Lasswell :

- qui ? L'émetteur ;
- dit quoi ? Le message ;
- à qui ? Le récepteur ;
- par quel moyen ? Le canal ;
- avec quel effet ? L'impact.

Ce qui donne le schéma 2, p. 23.

Cette notion d'**impact** est importante. C'est l'objectif à atteindre. Que sert de transmettre un message s'il tombe à plat, ne produit ni effet ni réaction ? Un message n'est jamais une fin en soi, il n'est pas fermé sur lui-même. Il part de quelqu'un **pour toucher** quelqu'un.

Pour avoir un impact, il faudra donc prêter attention à la qualité du message, sa précision, son objectif, son « habillage ».

Le message

Il peut être parlé, écrit, dessiné, chanté, dansé, gestuel... Dans la pratique, communiquer n'est pas aussi naturel que le laisseraient croire ces schémas. Ils se compliquent très vite si l'on réfléchit que tout message est un message codé que le destinataire devra déchiffrer.

Le codage

« Coder » dans notre langage moderne suppose que deux ou plusieurs parties se sont mises d'accord sur le sens de certains signes de transmission (code de la route, code postal). Accord, convention, coutumes éventuelle-

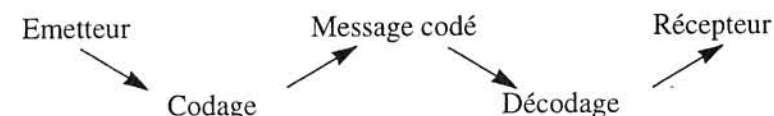
Actuellement, entre les êtres humains, les moyens de communication les plus courants restent la parole et l'écriture. L'image le rejoindra peut-être dans un proche avenir. Nous admettons assez facilement que les chiffres constituent un code (numéros de Sécurité Sociale, de départements) pour les mots, il n'en va pas de même. Nous sommes tellement habitués à les manier à temps et à contretemps ! Il faut passer dans un pays étranger pour se « heurter à la barrière de la langue » ou rencontrer des personnes d'autres milieux ou générations pour s'apercevoir que sans connaître le « code » on ne se comprend pas. Nous appelons parfois ces codes particuliers « jargons » quand nous sommes agacé de ne pas les comprendre.

Le code verbal

Ce code verbal c'est le choix des mots, la connaissance plus ou moins étendue du vocabulaire, l'utilisation commune de celui-ci. A première vue, code équivalant à convention, il semblerait que les problèmes doivent être minimes : il suffit de se mettre d'accord sur le **sens d'un mot**. Nous savons par expérience qu'il n'en est rien. Le code varie avec les milieux et les générations (prendre son plaisir ou prendre son pied). Les mots s'usent (formidable, génial, dégueulasse), ils se transforment jusqu'à dire le contraire (faire long feu qui primitivement veut dire « rater » est trop souvent utilisé dans le sens de « durer »). Il y a des modes pour les mots comme pour les vêtements (voir p. 123, langage).

Mécanismes de la communication

• *Schéma 1*



• *Schéma 2*

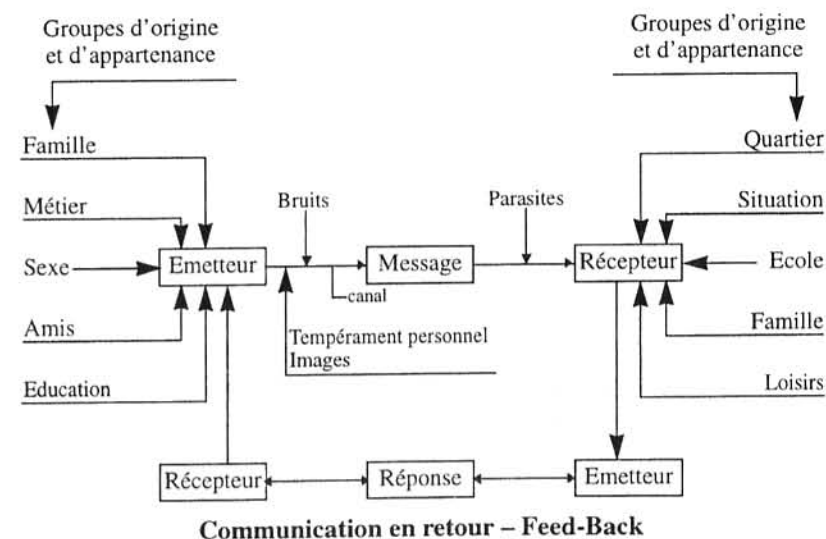
```

graph LR
    E[Emetteur] -- canal --> M[Message]
    M --> R[Récepteur]
    R --> I[Impact]

```

Qui ? dit Quoi ? à Qui ? avec quel Effet ?

• *Schéma 3*



mon vocabulaire au sien ? » Surtout ne jamais « se buter » et prendre l'autre pour un imbécile, un ignare ou un pédant si les codes ne concordent pas d'emblée.

Le code non-verbal

Celui-ci est beaucoup plus spontané et aisément perceptible pour qui sait voir autant qu'entendre. Il se manifeste généralement à l'insu de celui qui l'utilise. Un peu d'expérience et de bon sens permettent de le déchiffrer ou tout au moins d'alerter l'attention.

Voici quelques éléments de ce comportement non-verbal.

L'organisation de l'espace

La place qu'on repère en entrant dans une pièce pour être le mieux à son aise possible, qu'on essaie souvent de garder à chaque rencontre suivante. Ceci correspond à l'investissement du territoire chez les animaux et sécurise certaines personnes.

Le choix et la disposition des sièges, des lumières. Qui n'a jamais placé chaises ou fauteuils, arrangé éclairage, bibelots, coussins avant une visite importante ?

La distance recherchée. Certains ont essayé de classer ces distances :

- Intime, personnelle, très près, moins d'un mètre. Distance que l'on diminue encore en rapprochant les têtes, en se penchant en avant ;
- distance sociale (1,20 m à 2,40 m, médico. affaires) ;
- distance publique rapprochée (8 m, conférence) ;
- publique lointaine (plus de 8 m, tribune).

Les attitudes corporelles

- Les postures : assis, bien droit, pieds sur la table, jambes croisées, cigarette ou non... interprétées selon les uns ou les autres comme guindé ou sérieux, décontracté ou insolent, etc.
- Les mimiques : les gestes des mains, les tics (tirer sur son collier ou sa barbe ou son oreille, se gratter les cheveux, le nez, les ongles, enfiler des trombones, ouvrir et fermer ses lunettes). Ces manies, gribouiller par exemple, permettent souvent de soutenir l'attention de leur auteur ou de l'encourager, mais risquent aussi d'être interprétées comme indifférence ou ennui par le vis-à-vis.

- Les regards : fixe, fuyant, intériorisé, baissé, rieur, intéressé...
- La voix : tendue, cordiale, blanche, le débit qui ralentit ou s'accélère.
- Les lapsus, le bégaiement passager, les mots « qui se bousculent au portillon »...

La concordance ou la discordance entre les codes verbal et non-verbal

Elles permettent à l'interlocuteur attentif, de déceler à tout le moins si la conversation se déroule dans un climat de confiance ou au contraire de gêne et de méfiance. Si la personne en face de vous dit : « Je suis tout à fait à l'aise, très calme » et qu'elle s'agite et que ses yeux fulminent, quelque chose se grippe dans la relation. Ce peut être une indication pour la conduite à tenir, étant bien entendu qu'on ne peut se crispier sur cette observation « audiovisuelle » souvent passagère.

Les langages verbal et non-verbal sont donc étroitement imbriqués. On ne peut ni ne doit les traduire l'un sans l'autre. Telle parole n'a de sens qu'éclairée par le regard, l'intonation, les gestes qui l'accompagnent et aussi les circonstances qui la font surgir. Plus qu'un déchiffrement tendu de tous ces signes, c'est d'une **observation globale** qu'il s'agit, faite avec bon sens et un respect attentif. Et surtout ne pas se croire trop savant dans ce décodage. C'est une manie absurde, actuellement, que celle d'interpréter une parole ou un geste pris isolément hors du contexte, dans une toute petite tranche de vie. Un tel fume sa pipe : il est resté au stade oral, cher à Freud. Il avait peut-être simplement envie d'un moment de détente et du goût du tabac. Une telle fait un lapsus, ça veut dire telle chose... Elle était peut-être simplement dans la lune ou fatiguée. On interprète les paroles, les gestes, les comportements, on ne fait plus attention aux personnes prises dans leur globalité. Cette façon de faire finit par créer une atmosphère irrespirable dans certaines équipes de travail. Les « profanes » se sentent décortiqués par les « initiés », ceux qui savent les maîtres-mots de décodage. C'est de la psychologie au petit pied qui peut bloquer beaucoup de personnes et leur faire perdre tous leurs moyens. Il faudra ensuite beaucoup de temps et d'efforts pour assainir des relations détériorées par ces comportements d'apprentis sorciers.

Certes paroles, gestes, démarche, attitudes, même vêtements donnent quelques informations évidentes sur nos partenaires et nous-mêmes. Mais cette communication involontaire est trop partielle pour ne pas être partielle et il est bien téméraire d'en tirer des affirmations définitives. A l'inverse le message n'a de sens que si l'on tient compte de tout le contexte : ton, regard, gestes, fatigue, détente ou surmenage. On décode avec les yeux et les oreilles, mais encore plus avec l'intelligence du cœur.

Ce message codé est encore influencé par d'autres facteurs

Les parasites

Si bon que soit le codage, la transmission peut encore être perturbée par différents obstacles, les parasites : bruits extérieurs, enrouement, surdité, mauvaise vue, mauvaise typographie, grésillement du poste de radio, etc., on appelle ces parasites les « bruits ». Ce terme englobe toutes les perturbations intervenant au cours de la transmission : aussi bien le bruit au sens propre, que les défauts du canal (fading, friture, interférences), la mauvaise écriture. Il comporte même les attitudes de l'émetteur et du récepteur : inattention ou vagabondage de l'imagination, distractions, préjugés, mauvaise foi, ambiguïté du message, en un mot tout ce qui modifie le codage et peut brouiller, déformer ou même annuler les messages. Ces bruits entraînent des « déviations », incompréhension, déformations, rumeurs.

La personnalité

Chacun émet et déchiffre un message avec sa **personnalité**. Pour s'en rendre compte, il n'est que de faire raconter le même événement, vécu ensemble par deux personnes, même proches l'une de l'autre. Chacune apportera sa version personnelle, influencée par le point de vue sous lequel elle l'a regardé.

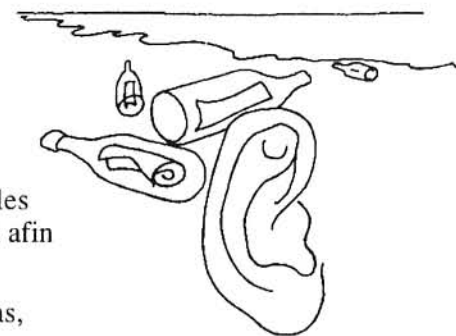
En supposant les deux interlocuteurs le plus semblables possible, ils ont cependant des différences. Même s'ils ont des points communs, famille, travail ou chômage, engagement ou activité de loisir, ils se différencient sur la plupart. Ils ne peuvent en même temps avoir tout à fait le même âge, habiter le même quartier, la même maison, avoir reçu la même éducation, fréquenter la même école, avoir les mêmes amis, etc.

Leurs **groupes d'origine** (famille, pays, génération...) et leurs **groupes d'appartenance** (loisirs, profession, environnement...) diffèrent un peu ou plus souvent beaucoup. Ce qu'on appelle quelquefois « le cadre de référence » joue sur la signification du message envoyé ou reçu. De plus ce message passera à travers le prisme déformant ou transformant de leur personnalité, de leur tempérament, de leurs attitudes intérieures, qui se traduiront par le ton, le comportement, à l'émission comme à la réception.

On peut essayer de nouveau de traduire graphiquement tous ces facteurs par un schéma de la communication un peu plus complexe (schéma 3, p. 23). Ces schémas essaient de rendre compte des avatars du message une fois qu'il est émis. Mais il en a déjà subi d'autres avant même de prendre corps : il a dû subir l'influence des **images** s'agitant dans les deux partenaires.

Nécessité de connaître les obstacles à la communication

Plus on réfléchit, plus on pourrait compliquer ces schémas. Tels qu'ils sont, ils suffisent à nous faire sentir la nécessité d'une connaissance lucide des obstacles, prévus ou imprévisibles, à l'échange et à nous engager dans la recherche de tout ce qui peut réduire les divergences et faciliter la communication afin de parvenir à un véritable dialogue.



Nous sentons déjà à travers ces schémas, secs et théoriques, combien la communication est vivante et, en conséquence, à la fois fragile et compliquée. Une communication efficace et réelle dépend donc de beaucoup d'autres facteurs qu'une simple technique. Émetteurs et récepteurs s'emploieront à faire naître ou développer les attitudes et les comportements qui favoriseront cette communication. Nous essaierons de les découvrir.

... messages jamais entendus

Le choc émotionnel de départ : les images

Si je suis un tant soit peu attentif à moi-même et honnête, je prends conscience, facilement, que je ne suis pas le même selon les circonstances, l'environnement, mes interlocuteurs, les époques... « Je ne me reconnais plus » ; « je ne me croyais pas capable de ça » ; avec un tel, dans cette ambiance, je ne peux pas être moi-même »...

De même, les membres de notre entourage, même (ou surtout) proches, nous déconcertent souvent. Tel au travail est sérieux, même guindé, qui avec des amis se montre bouillant, en train, imaginatif, volubile. Tel autre, étouffé dans sa famille, « petit garçon » « éteint », se révèle dynamique dans sa profession ou son lieu d'engagement social.

Une influence réciproque

Rendons-nous à l'évidence : toute rencontre engendre une interaction. Parfois la présence d'une seule personne peut changer une ambiance. Certaines ont un rôle de catalyseur et déclenchent des réactions de révélateur et font découvrir des aspects inconnus de soi-même, des autres. Même sans le vouloir, dans nos relations, nous nous sentons un peu caméléon, jamais tout à fait le même ou la même.

Certes de telles influences sont parfois dues à une forme de personnalité, à une densité intérieure propre à chacun ; mais cela n'explique pas tout. Nul n'est indifférent à quiconque. Celui qui dit « Je ne suis jamais influencé » n'a pas pris le temps de s'observer.

Il est indispensable, pour mieux le maîtriser, de sentir qu'un mécanisme se déclenche en nous face à l'autre : **le mécanisme des images**. Que nous le voulions ou non, et pas toujours au niveau de la conscience, la rencontre de l'autre produit un « **choc émotionnel** », fugace, mais qui déroule un vrai **cinéma intérieur**. C'est plus sensible dans une première rencontre : « Il a une tête qui ne me revient pas », « Elle a l'air sympathique. » Impression fugitive, mais pas neutre. Avec nos proches, c'est moins évident parce que nous avons généralement l'impression de bien les connaître. « Elle n'a pas l'air de bon poil ce matin », « Il est en pleine forme aujourd'hui », « Il ou elle me paralyse... me met à l'aise. »

A quoi cela tient-il ? Aux **images** qui se forment en nous, qui **se forment** ou que nous **voulons donner**, mutuellement. Une fois de plus, c'est très rapide. Pourtant notre comportement dans la relation en est influencé. Essayons, très schématiquement de découvrir un peu ce qui se passe.

Les icebergs

Imaginons, c'est facile, que mon interlocuteur et moi sommes deux icebergs. Pourquoi cette comparaison ? Ce n'est pas la glace qui nous intéresse (« il faut briser la glace » « il me glace » « il s'est enfin dégelé ») mais une des caractéristiques de l'iceberg : les 7/8 sont immergés. Seul un huitième environ nous apparaît. Ce qu'il y a sous le niveau de la mer est le plus important. Mon interlocuteur est un iceberg. Je suis un iceberg et c'est **en-dessous**, derrière ce que je vois de lui et lui de moi, que va se dérouler ce cinéma. Avant d'être exprimé mon message, comme le sien, va devoir se frayer un passage à travers des **zones d'images** (voir schéma p. 29).

Les zones que traverse le message

Tout au fond :

La zone des pulsions

Elle appartient au domaine de l'inconscient, nous n'y pouvons rien. Au fond de chacun de nous, par rapport à la communication, s'agitent deux pulsions contraires : la **peur et l'envie de communiquer**, le besoin d'entrer en relation et l'appréhension, le désir et l'angoisse de rencontrer l'autre, le désir de me faire connaître et la peur de me dévoiler et ainsi de donner à l'autre prise

*Zone
du sens*

Images

Organisation
de ma pensée

Images
que j'ai de l'autre

Images que je crois que
l'autre a de moi

Images que je voudrais don-
ner de moi

Images que j'ai de moi
actuelles, idéales

Pulsions

Peurs-envies

Message
que je voudrais envoyer

↖ **Parasites** ↗
déperdition d'énergie
rencontre de l'autre
Codage – Décodage

Niveau de la mer

Milieu ambiant

Les icebergs

Organisation
de sa pensée

Images
qu'il a de moi

Images
qu'il croit que j'ai de lui

Images qu'il voudrait me
donner de lui

Images qu'il a de moi
actuelles, idéales

Peurs-envies

Message
parvenu

sur moi. Selon les êtres, selon les circonstances ou les moments, l'une ou l'autre de ces pulsions prédomine. Mais elles coexistent constamment.

La zone des images de moi

Vaille que vaille mon message sort de cette première zone, il arrive à la seconde, la zone des images de moi, la plus importante, qui se subdivise :

– L'image que j'ai de moi :

- l'image réelle, ce que je vis, me sens, me vois : actuellement je me sais timide, me sens intimidé, je suis lent, pressé, etc. ;
- l'image idéale : ce que je voudrais être ou devenir : à l'aise, plus vif, plus mince, plus pondéré, etc.

– L'image que je voudrais donner.

Ne nous faisons pas d'illusions, cette image est toujours valorisante. Je veux donner le « plus », montrer « le meilleur de moi-même » « mon bon côté » ou, si je suis un peu ou beaucoup masochiste, montrer le « plus » de ma déficience, de mon incompetence, voire de ma déchéance, vraie ou supposée.

– L'image que je crois que l'autre a de moi.

« Il croit sûrement que... eh bien ! il va voir... » Que va-t-il voir ? Cela dépend. Les réactions peuvent être contraires : je vais me conformer à l'image que je crois qu'il a ou, au contraire, essayer de la démolir. Je crois qu'il me juge « benêt, timide » : je me « gomme », m'efface encore plus ou, à l'opposé, je parle, je parle à la limite de l'agressivité.

Pour ces gens, je suis une personne « bien »... Je me compose un comportement vertueux ou bien je prends plaisir à les choquer ou encore je suis crispé dans la crainte de ne pas correspondre à cette image. Bien entendu, toutes les nuances sont possibles, comme tous les fantasmes et toutes les interprétations.

Remarque : ces images de moi ne sont jamais totalement superposées. Elles se brassent, se mélangent et ne se superposent souvent que sur un point. Quand l'écartement de ces images est trop grand, nous tombons dans la maladie mentale. La communication devient extrêmement difficile.

La zone des images que j'ai de l'autre

Elle vient ensuite. A mon tour d'influencer tout en continuant à l'être. C'est quelqu'un que j'estime « supérieur ». J'essaie d'être « à la hauteur » ou bien je reste très discret, un peu flatteur. Je crois qu'il ou elle est compréhensif, intelligent : je me sens en confiance, je fais confiance. Je le trouve antipathique, je me raidis, mon regard peut-être me trahit. Il le sent plus ou moins. Son comportement peut en être modifié, etc. A ce niveau, le conscient et l'inconscient se rencontrent : je ne peux pas ne pas juger l'autre, mais je

peux refuser de l'enfermer dans mes jugements primaires. Nous avons vu qu'à chaque rencontre la personne peut présenter une nouvelle facette. Nous sommes rarement « égal à nous-même ». Chacun est comme une plaque photographique qui recevrait de l'autre des impressions successives et différentes. Acceptons cette insécurité de multiples « impressions ». Dire « c'est la première impression qui est la bonne » est faux et surtout dangereux. Cette attitude risque de creuser cette première impression en ignorant ou niant les autres aspects. Méfions-nous des stéréotypes. Ils sécurisent peut-être, mais à coup sûr sclérosent, déforment et paralysent.

Laissons à l'autre toutes ses chances de devenir lui-même, d'évoluer. Jouons à fond le jeu d'être nous-même et d'évoluer nous-même. Nous pouvons peut-être nous comparer à des icebergs, mais aussi à la mer toujours changeante, à des kaléidoscopes, des yeux d'insectes ou des diamants aux multiples facettes. C'est l'aventure, l'imprévu, peut-être parfois angoissant mais tellement passionnant. Plutôt que projeter à tout prix des images sécurisantes, respectons les zones d'ombre, volontaires ou non, de l'un et de l'autre. L'ombre repose. Pourquoi vouloir tout connaître de l'autre et tout faire connaître de soi ? Communiquer n'est pas faire étalage.

Et notre message dans tout cela que devient-il ?

Au départ, c'est un message d'une certaine importance que nous désirons et craignons d'émettre. Il va cheminer à travers les zones d'images. Ce flux de communication est dévié, réfracté à chaque zone. Il s'amenuise. Il y a « perte de charge ». Après la zone des images, il traverse la **zone** dite du **sens** où la pulsion de départ s'organise en pensée rationnelle. Il arrive à la zone de codage « comment le dire » (niveau de la mer), rencontre l'autre mais aussi des parasites (voir schéma de la communication). Le décodage par l'autre « iceberg » subit les mêmes opérations : « Que veut-il dire ? », passage par les images...

Cet important message arrive enfin, diminué et plus ou moins transformé.

Le message reçu n'est jamais le message transmis et nous ne pouvons pas faire autrement. C'est l'infirmité de la communication. Il est inutile de m'irriter contre le partenaire, dire qu'il ne comprend pas et que c'est un imbécile puisque j'ai déjà transformé mon message avant de l'exprimer.

Compte tenu de ce handicap universel, la communication n'est jamais parfaite. Ce n'est pas une raison pour se décourager. Au contraire : il s'agit de « faire avec », de tout mettre en œuvre pour améliorer cette relation à l'autre puisque communiquer est un besoin vital.

Différentes formes de relation face à face

Les situations de relation face à face sont multiples dans la vie quotidienne. Elles se différencient par l'objectif qu'elles veulent atteindre, les rôles res-

pectifs des partenaires, égaux ou différents, la place du statut social, l'utilisation ou non d'une méthode. Toutes reposent sur une production d'information : apporter une information ou obtenir une information. Mais si cet aspect informatif est le seul recherché très souvent, d'autres fois la relation est centrée sur la rencontre de la personne.

Quelques situations face à face

- La simple **conversation**. On devise sur un sujet, sur un autre. L'effort d'attention, l'écoute existent, mais il n'y a pas de but précis. On parle à bâtons rompus, sans méthode, sans lien prémédité des propos. L'information échangée intéresse sans doute ; elle peut n'être qu'un prétexte pour être en relation avec un autre pendant un moment.
- L'**interview** est centrée sur la recherche d'informations. Même si l'interviewer essaie de comprendre l'interviewé et de le faire parler sur lui-même, même si interviewé et interviewer sont à égalité au point de vue social, l'aspect désintéressement n'existe pas. L'interview est toujours faite en fonction d'un troisième partenaire : le public ou l'organisme à qui est destinée l'information. L'interviewé est un objet de consommation. Ce n'est pas lui qui est intéressant mais l'information qu'il fournit. Ce qu'il est, sera ou fera après cet échange n'entre pas en ligne de compte. L'interview a de plus un caractère spectaculaire, fait pour être entendu, vu ou lu qui le conditionne.
- La **discussion**. Elle peut être **sereine**. Les partenaires échangent des idées dans un but bien précis de clarification et de mise en commun. Elle peut être méthodique ou souple. Elle peut être **agressive** : chacun essaie de convaincre l'autre, de réfuter ou nier ses arguments. Dans de tels « face à face » trop souvent on n'écoute pas le vis-à-vis. Cela peut mener à :
- La **dispute**. La passion, la colère n'engendrent plus qu'un dialogue de sourds. Chacun veut l'emporter sur l'autre.
- L'**interrogatoire**. Celui-ci a pour but d'obtenir des informations précises, des aveux. Celui qui mène l'interrogatoire est seul maître de jeu, il bombarde généralement son vis-à-vis de questions. On va chercher l'aveu. L'interviewé est en situation d'infériorité. Le face-à-face est alors le plus souvent source d'anxiété. En arrière-plan se profile l'institution « Justice ».
- La **confession**, religieuse ou non. Ici on apporte l'aveu spontanément. On se soumet à une évaluation morale de la part du « confesseur ». Si désireux de pardonner soit-il, la « loi morale » est là comme troisième partenaire auquel on fait référence.

On pourrait continuer l'énumération : relation médecin-malade, vendeur-acheteur, maître-élève, etc.

– L'**entretien** est un cas particulier, un moment privilégié de la rencontre de deux personnes. La priorité est donnée à l'écoute sur l'échange. C'est une communication entre deux personnes, mais à **sens unique**, avec un **objectif bien déterminé** et si possible clairement posé. Une seule des personnes en présence est en cause. L'autre, à la limite, n'est qu'un instrument qui écoute, essaie de comprendre **sans réciprocité**. Les **rôles** sont donc **différents**. Une conversation, une interview même, peuvent évoluer en entretien. Imaginons deux amis qui bavardent autour d'un « pot ». A un moment donné l'un d'eux dit « Puisque tu as le temps, je voudrais te parler d'une question qui me fait du souci. Je n'y vois pas clair. Tu pourras peut-être m'aider... » A partir de ce moment la conversation est devenue entretien d'aide. L'échange est centré sur une seule personne. Il y a différents types d'entretiens : entretien d'aide, d'embauche, pastoral, thérapeutique, pédagogique, de déblocage... Cette classification diffère en fonction du but poursuivi, de l'objectif à atteindre, du mode de relation entre les deux partenaires, de la méthode employée. Une exigence demeure : toutes ces diverses formes devraient être fondées sur le **respect d'autrui**. Une si abondante littérature existe sur l'entretien et sa spécificité que nous ne pouvons traiter dans ces quelques pages.

Toutefois le mot entretien est souvent utilisé dans un sens beaucoup plus large d'échange un peu dense « Nous avons eu un bon entretien », « J'aimerais avoir un entretien avec vous. »

Les embûches de la communication

Comment les diminuer

N'ayons pas peur de le redire : bien communiquer ne va pas de soi. Ça s'apprend. Comme tout ce qui vit, la communication a une dynamique propre, des fluctuations, un mouvement. Elle progresse si elle n'est pas entravée dans sa démarche. Le premier apprentissage est peut-être de mieux connaître les difficultés courantes à surmonter et les obstacles causes d'échecs à éviter.

Difficultés et obstacles avant un entretien

Ce sont elles qui font débiter l'entretien dans de mauvaises conditions.

Difficultés psycho-affectives

Mésestime ou mépris traditionnels de la communication

Cela existe. C'est un comportement intellectuel qui provient souvent de notre éducation, d'une tradition de rationalisme, de jansénisme. Pour les personnes

d'un certain âge, dire « Je » est indécent. « C'est mal élevé de parler de soi, d'exprimer ses opinions personnelles » ; « C'est une preuve de faiblesse que de dire ses préoccupations » ; « Ce que je pense ou fais ne regarde personne » ; « De toute façon il est impossible de se comprendre, je n'ai rien à attendre des autres. » Tout un retournement de mentalité est à faire. Il suppose au départ que nous soyons persuadé que chacun est **porteur de richesses qu'il n'a pas le droit de thésauriser**, de garder pour lui. La communication ne peut s'établir en vérité que s'il y a échange de ces richesses pour la construction ensemble de quelque chose que nous ne pouvons bâtir seul.

Peur de l'autre



Cette forme d'appréhension varie d'intensité selon les personnes. Il est bien rare qu'elle soit totalement absente. Il importe donc de bien reconnaître la présence et les manifestations pour mieux la dépasser (cf. pp. 13-14).

L'antipathie connue ou irraisonnée

C'est peut-être plus délicat à surmonter. Rendons-nous à l'évidence : nous sommes allergique à certaines personnes. Elles nous « mettent en boule ». Le seul fait de les voir nous hérisse. Ce peut être lors d'une première rencontre et cette réaction cédera avec un peu de bonne volonté et une meilleure connaissance. Il se peut aussi que, plus on les fréquente, plus l'incompatibilité s'accroît. Dans ce cas, il ne reste qu'à faire appel à la volonté. Après avoir reconnu lucidement notre réaction de rejet ou de raidissement, s'efforcer méthodiquement de découvrir les qualités de cette personne, se brancher sur celles-ci, penser à sa valeur absolue en tant qu'être unique. Puis poser un acte de foi ! Avec le temps et notre volonté opiniâtre de bienveillance nos rapports s'assoupliront peut-être. Si nous sommes obligé de la fréquenter, cela peut durer des mois, des années. Il y faut beaucoup d'amour. L'amour vrai n'est pas fait que de sympathie et d'affinité. Il a souvent un goût d'austérité.

Conditions physiques et matérielles défectueuses

L'ambiance d'un entretien est déterminée par certains facteurs qui peuvent l'influencer désagréablement :

Le temps

- Le moment est mal choisi.
- Le laps de temps dont on dispose est trop court.

- Tension due à des rendez-vous trop rapprochés. Une fois encore savoir « prendre le temps ».

L'espace

- Le lieu : lieu public, logement personnel, cadre institutionnel... Où serons-nous le plus à l'aise pour un entretien de quelque importance ?
- Local trop vaste, trop étroit, mal aéré, bruyant.
- Organisation de l'espace :
 - disposition des sièges défectueuse ;
 - bureau, table qui sépare, dissimule le vis-à-vis.

Comment favoriser l'impression d'égalité des personnes ?

Le confort ou l'inconfort

- Chaleur, froid, mauvais sièges, éclairages pénibles.
- Les dérangements : téléphone, allées et venues de tiers.

Ne jouons pas à l'ange désincarné : une mauvaise installation, un cadre désagréable nous influencent et peuvent paralyser la meilleure bonne volonté.

La présentation physique du vis-à-vis

Choquante ou désagréable elle est parfois difficile à surmonter. D'emblée, morphologie, postures, vêtements, odeur, interpellent notre sensibilité. Nous avons des critères de beauté, de laideur, de « présentation » dus à notre éducation. Veillons à n'en pas être prisonniers, à ne pas nous laisser dominer par attrait ou répulsion physiques.

Différence d'âge

Gênante dans un sens ou dans l'autre. Une vieille dame aura une certaine réticence à se confier à une jeune assistante sociale et celle-ci peut se sentir gênée ou intimidée par l'expérience de celle-là.

Différence de sexe

Les difficultés qui en proviennent semblent s'atténuer. Elles persistent parfois cependant : à tort ou à raison, les femmes ont tendance à croire qu'elles ne peuvent pas se faire entendre. Quant aux hommes ils sont souvent déconcertés d'avoir une femme comme interlocutrice.

La mauvaise forme physique

L'ami le plus cher nous devient pesant si nous avons la migraine ou une grande fatigue. Dans ce cas, le mieux est de remettre l'entretien à un moment

plus favorable. Si c'est vraiment impossible, prévenir très simplement l'interlocuteur, avec le sourire, qu'il ne s'étonne pas de notre manque de tonus, afin qu'il ne l'attribue pas à une antipathie, une indifférence à ce qu'il dit. Certaines fois on aurait envie d'envoyer se coucher un vis-à-vis écrasé de fatigue. C'est d'autant plus agaçant qu'il ne veut pas en convenir.

La différence de statut social

Le rôle, la fonction sociale, l'appartenance à tel ou tel groupe peuvent susciter des a priori, des opinions toutes faites. Quand c'est possible, on aurait intérêt à ne pas chercher à connaître l'état civil et la position sociale avant d'avoir fait connaissance avec la « personne ». Faire passer la personne avant le personnage.

Difficultés survenant pendant le déroulement de l'entretien

Toute rencontre engendre une interaction

Je découvre des obstacles imprévus à la communication. Mon intention personnelle rencontre celle de mon partenaire. Un entretien ressemble un peu à un jeu d'échecs : j'ai bien combiné une belle stratégie, mais mon partenaire a fait de même. Sous peine de déroute, je dois continuellement me réadapter et faire face. Dans l'entretien, je me confronte ou me heurte à la liberté de l'autre qui peut accepter, rejeter ou déformer le message, d'où toute une série de réactions.

Réactions intellectuelles et culturelles

Manque ou inégalité de vocabulaire

Les deux interlocuteurs ne mettent pas le même sens sous le même mot, emploient des mots difficiles, mal connus. Cela peut aller jusqu'à une volonté d'hermétisme : je ou il parle de façon à n'être pas compris. Un seul remède : chercher le langage adapté, coder son message en fonction de l'autre. Parfois, nous donnons à un mot un sens personnel qui ne correspond pas à celui de notre auditeur. Si nous sommes attentifs, nous le sentons. Avant de poursuivre l'échange, précisons le sens par une paraphrase ou une explication. Si nécessaire reformulons ce qui vient d'être dit, en d'autres termes, de façon à obtenir l'accord de notre partenaire sur ce qu'il a voulu exprimer. Il sera sensible à cette précaution. C'est le meilleur moyen d'être mutuellement certain qu'on n'interprète pas, qu'on est compris. Cela crée un climat d'entente. Malgré cette apparente lenteur, nous constaterons vite combien le dialogue progresse dans la détente et la sympathie.

La découverte d'une inégalité de savoirs

Elle peut causer un sentiment d'infériorité ou de repli. Nous avons presque tous des connaissances originales, un violon d'Ingres plus ou moins avoué. Mais, en France surtout, ce qui n'est pas sanctionné par des diplômes n'est pas mis en valeur ni partagé. C'est bien dommage. Ne nous laissons pas influencer par des connaissances différentes profitons-en au contraire pour enrichir les nôtres. Ayons, d'autre part, la finesse de ne pas froisser l'autre par l'étalage de notre « science ». On peut, très bien, avec un peu de tact, la faire passer d'une manière qui valorise l'interlocuteur.

Des manières de vivre

Des manières de vivre inconnues et tellement différentes peuvent apparaître en cours de conversation. Une fois l'effet de surprise ou d'étonnement passé (et pas trop manifesté !) vais-je m'y intéresser ou me braquer ?

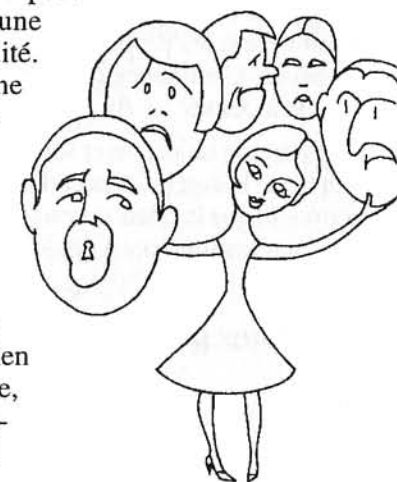
La curiosité

Elle peut être favorable et nécessaire. C'est alors un intérêt sympathique, qui, ressenti, provoque la détente et suscite une meilleure expression. Elle permet de mieux préciser les pensées, d'éclairer des points brumeux.

Elle peut n'être qu'inquisitrice. Un besoin de connaître des détails pour s'en délecter ou encore pour se sécuriser. On a l'impression qu'en posant des tas de questions, on consolide le terrain sur lequel on avance. On oriente la conversation dans le sens proposé par les questions ; on supprime le choix libre des propos. L'autre avait peut-être autre chose à dire. En l'obligeant à une réponse, on ne lui en laisse pas la possibilité. Ou encore on favorise son inertie : il ne cherche pas à approfondir sa pensée et se laisse porter par ces questions. A tout le moins ce peut être fort agaçant et rendre méfiant.

Les masques

Les masques qu'on se colle sur le visage, le rôle dans lequel on s'enferme : personne bien élevée, militant, parent, sûr de soi, désinvolte, protecteur, « paumé », etc. Sans commentaires : sous un masque, on est à l'abri, mais on respire mal ; on se défend contre les agressions, mais on ne communique plus.



Les masques
qu'on se colle sur la figure

Les affrontements

Non seulement ne les déplorons pas, mais encore sachons parfois les provoquer si nécessaire. L'affrontement est tout le contraire de la démission et du conflit. C'est la rencontre de deux pensées différentes.

Si deux adultes ont le courage d'exprimer leur point de vue dans le respect réciproque de celui de l'autre, cela signifie que le climat de l'entretien est tel qu'ils n'ont pas peur d'être jugés. Il est impossible de régler une difficulté sans en parler. Mais un affrontement n'est pas forcément, ne devrait pas être virulent. Ecouter et comprendre ce que veut dire l'autre ne signifie pas que nous abandonnons notre opinion. Notre pensée sera plus ouverte, enrichie par l'apport de la sienne.

La fascination ou le prestige de l'interlocuteur

Emetteur ou récepteur, le risque est normal d'être influencé par son partenaire, sa situation sociale, sa fonction, sa compétence, son niveau culturel, son aisance, sa position sociale.

Par exemple, on pense couramment que des parents, un employeur peuvent légitimement attendre une certaine déférence de la part de leur enfant, de leur employé avec qui ils sont en conversation. Réciproquement, on attend de l'autre qu'il ait un certain comportement, joue un certain rôle en fonction de son statut.

Une fois de plus l'image qu'on se fait risque de cacher la personne dans sa vérité. Si le prestige du partenaire est grand, d'emblée on fera confiance à son message.

Mais cette confiance évoluera. Elle croîtra si le message est dense, vrai. Elle diminuera si les propos de l'interlocuteur sont banals, flous, faits d'a priori, agressifs. L'influence de ce prestige peut même s'effiloche au point qu'on vienne à penser : « Au fond c'est un pauvre type sous ses grands airs. »

Une attitude objective et sereine est donc à trouver entre ces deux comportements : se laisser influencer d'emblée ou mépriser. Cela revient à être soi-même, conscient que la relation vraie avec l'autre requiert l'autonomie de chacun. Les deux partenaires sont à égalité et conscients de leur originalité respective.

Réactions psycho-affectives

De défense

J'ai peur de ce que l'autre va dire et qui va déranger mes tabous, mes préjugés, tout ce qui fait ma sécurité. Je me rebiffe et cherche des échappatoires. Je fais le hérisson. La résistance au changement est inhérente à notre nature,

or la rencontre de l'autre nous change inévitablement. Si nous ne voulons pas jouer le jeu, notre résistance peut aller jusqu'à l'agressivité de part et d'autre (voir p. 91).

Inégalité d'affectivité

D'aussi bonne volonté que soient les partenaires d'un dialogue, ils ne peuvent s'empêcher d'être de tempéraments différents. Le flegmatique et l'hypersensible n'auront pas les mêmes réactions au même moment ni le primaire et le secondaire, le théoricien et le pragmatique. En s'efforçant chacun de rester à l'écoute de l'autre, peu à peu les démarches s'accordent. Comme on dit en langage populaire : « on se tâte. » Un tâtonnement loyal n'est jamais un échec. Il conduit à un ajustement sur « la même longueur d'ondes ».

Sensibilité

Plus ou moins grande, à certaines personnes, à certaines situations. Toutes les formes de racisme peuvent s'inscrire dans cette catégorie de réactions. En avançant en âge, nous découvrons que nous avons de véritables allergies. Certains « genres », certains comportements nous bloquent. Peut-être n'est-ce jamais complètement surmontable. Il nous faut pourtant vivre en société avec « toutes sortes de gens ». Une prise de conscience lucide peut seule nous aider à maîtriser ce réflexe irraisonné, et aussi l'effort de découvrir les aspects attrayants de cet autre qui nous hérisse de prime abord.

A l'opposé, notre **participation affective** à ce que dit notre interlocuteur peut être intense. Nous sommes ému ou bouleversé par ses ennuis, enthousiasmé par ses projets ou ses réussites. Toute objectivité est engloutie dans les brumes d'une hyper-sympathie. Plus personne n'est capable d'y voir un peu clair. On pleure ensemble, on se noie ensemble.

Les préjugés

Qu'est-ce qu'un préjugé ?

Une opinion préconçue, une idée toute faite sur une personne, une situation, un milieu. C'est un parti pris avant même d'en avoir discuté. On n'écoute pas parce qu'on pense que tout est joué et **jugé d'avance**.



Préjugés :
« on ne fréquente pas ces gens-là. »

D'où viennent-ils ?

- **Ils peuvent être acquis** : des expériences malheureuses, des déceptions ont systématisé notre méfiance. Une situation ayant quelque ressemblance avec une situation déjà vécue est abordée avec un point de vue fixé d'avance, dont on ne veut pas s'écarter.
- Ils se sont forgés par **la contrainte et l'influence du milieu**. « Ça ne se fait pas. » « On ne fréquente pas ces gens-là. » « De Nazareth, que peut-il sortir de bon ? » De tout temps on nous a formé à voir telles personnes ou tels comportements dans une optique bien déterminée.

C'est tellement ancré en nous que nous n'avons plus conscience d'avoir des œillères ou de l'étroitesse d'esprit. Il faut parfois des plongeurs douloureux dans d'autres milieux pour que nos yeux se dessillent et notre esprit s'ouvre. Leur enracinement est fonction du degré de vulnérabilité à la contagion sociale. Certaines personnes ne peuvent penser par elles-mêmes, les préjugés les sécurisent.

- **Ils correspondent à une ancienne frustration**. « Je ne peux pas avoir telle chose. Elle ne vaut donc rien. » Quelqu'un m'a « manqué », déçu ? je généralise : « Toutes les personnes de cette catégorie sont indignes de ma confiance. » Ou encore, je transfère sur un bouc émissaire mon insatisfaction sociale et/ou affective : « C'est la faute de... »
- Ils servent d'**autojustification** : le préjugé met l'autre dans son tort. Je suis donc rassuré sur ma propre valeur.

Les préjugés entraînent un blocage dans la relation. Ils font barrière, ils faussent les rapports. La communication ne passe plus. De part et d'autre naît le sentiment d'une entente impossible.

Le refus de revenir sur un jugement tout fait entraîne des exclusions. Le seul fait d'appartenir à un groupe social, professionnel, de générations différentes entraîne la non-acceptation de l'autre, le rejet de ce qu'il pense ou propose. On lui colle une étiquette « se méfier » qui interdit de le connaître tel qu'il est, d'apprécier ce qu'il peut apporter de valable quoique différent. Au long des ans, on finit par se scléroser affectivement et intellectuellement et par faire le vide autour de soi.

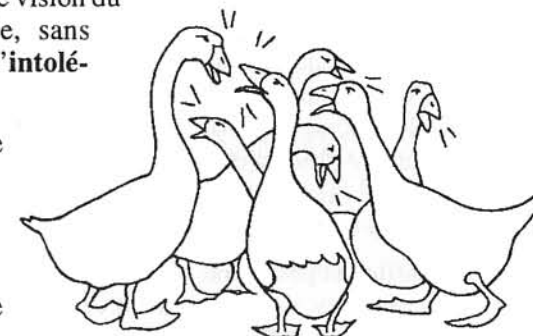
Le meilleur moyen de perdre ses préjugés, c'est de « se frotter et limer la cervelle à celle d'autrui », mais c'est justement ce qu'on ne veut pas faire.

Difficultés d'ordre idéologique

Elles sont nourries de toutes les valeurs et idées que l'on véhicule par tradition culturelle, des idées et valeurs personnelles acquises sur tous les plans : religion, politique, morale, éducation, sens social, etc. Si l'un des deux inter-

locuteurs se cramponne à sa propre vision du monde comme la seule valable, sans ouverture à celle de l'autre, c'est l'**intolérance**.

Si aucun des partenaires ne sort de son point de vue, si chacun veut convaincre l'autre et, en conséquence, ne l'écoute pas, c'est le **dialogue de sourds** dont trop de débats télévisés nous donnent le triste spectacle.



Dialogue de sourds

Ce ne sont plus seulement des difficultés à surmonter, mais des obstacles infranchissables qui entraînent l'**échec** de la communication.

Réactions au message, source de difficultés

Difficulté à dire, à comprendre

Elle est faite de tous les obstacles déjà rencontrés et crée une tension. Une volonté tenace de respect, de compréhension, de simplicité peut résoudre cette tension. Elle renaîtra périodiquement, mais de plus en plus atténuée. Si on ne comprend vraiment pas ce qui est exprimé, savoir au moins accepter la différence ou le désaccord comme **un fait** non comme un mal ou une erreur.

La fascination des mots

Nous l'éprouvons tous un jour ou l'autre. Publicité et propagande reposent dessus. Elle risque d'endormir tout esprit critique. Le « beau parler » possède un charme indéniable. On se laisse porter et bercer par les brillantes paroles. Or dans un dialogue il n'est pas question « d'embobiner » l'autre, mais de transmettre un message et d'y répondre en restant le plus vrai possible. Tant mieux si cet échange est agréable. Sachons rester vigilant et déceler si « ça sonne faux ».

Le filtrage des éléments du message

Aucune parole n'est neutre. Chaque mot a une résonance intellectuelle et affective. D'autre part la mémoire entre en jeu : une communication évoque une autre. L'influence du souvenir peut nous perturber. Un méca-

La difficulté peut venir aussi d'un **message mal exprimé**, mal structuré, mal articulé. C'est toute la question de l'apprentissage de l'expression orale. On ne voit pas où l'interlocuteur veut en venir. Mieux vaut essayer de le faire préciser, de résumer ce qu'on a compris sans attendre d'être complètement embrouillé.

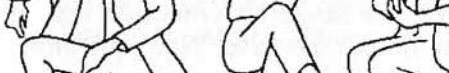
Il neutralise l'information, le message : on cherche le point faible de la communication de l'autre et on forge ses arguments sans écouter la suite.

Ces deux dernières attitudes ont toutes chances de mener à l'échec. C'est très éprouvant de les rencontrer. Encore faut-il ne pas taxer systématiquement de mauvaise foi ou d'esprit de contradiction les personnes qui ne veulent pas se laisser convaincre de « notre » vérité.

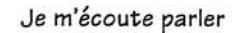
C'est « comprendre à côté ». Le sens attribué par le récepteur à ce qui a été dit n'est pas celui que voulait l'émetteur. Ces divergences d'interprétation ne viennent pas forcément d'une mauvaise volonté. Peut-être d'une certaine distraction. Certains malentendus sont parfois amusants. Ce sont les quiproquos. D'autres sont de véritables méprises qui peuvent avoir des conséquences plus sérieuses. Ils peuvent se dissiper en s'expliquant à condition de ne pas avoir une susceptibilité à fleur de peau et tenace !

On croit communiquer. Hélas !

Ça ne fait du bien qu'à moi. Je me sens (ou m'imagine) brillant, en un mot je me défoule. Pendant ce temps, l'autre s'ennuie ou s'énervé, en attendant en vain que je reprenne mon souffle pour placer un mot. Au mieux, il prend avec humour son mal en patience, mais ira chercher ailleurs un véritable interlocuteur. Le comble de l'illusion, c'est si je termine MA conversation en disant : « Comme nous avons bien discuté ! »



Je m'écoute parler



Je submerge l'autre de cordialité, de bons mots. Il en étouffe et je reste étonné de sa froideur, voire de son ingratitude. Nous connaissons tous de ces personnes qui ont toujours le cœur et les bras ouverts et auxquelles pour rien au monde nous ne ferions de confidences. Elles sont pourtant sincères, mais leur besoin de trop en faire les empêche d'écouter. On ne les sent pas sûres. Elles saoulent. De même une familiarité abusive ou trop rapide est un danger, à tout le moins, une maladresse dans la relation.

Très dangereux. Chaque être a son mystère infranchissable. Lorsque nous nous sentons obligé de nous arrêter respectueusement devant ce mystère, alors seulement nous pouvons dire que nous avons atteint le degré maximum de connaissance en notre pouvoir. Nous savons que l'inconnu reste inépuisable. Trop souvent nous risquons de voir l'autre comme ça nous arrangeait qu'il soit, comme nous le désirons, ou comme il était des années auparavant. Les parents n'ont-ils pas tendance parfois à voir leurs enfants devenus adultes comme ils étaient il y a dix ans, inchangés ?

Ce manque de clairvoyance peut avoir des réveils douloureux. N'oublions jamais la part de l'aventure et de l'inconnu dans toute relation. Chaque être a de multiples aspects et vit dans une constante mouvance. Vouloir fixer de lui une image définitive est un leurre. On n'emprisonne pas la vie.

Parce que nous sommes dans le « courant », nous rencontrons et connaissons beaucoup de gens. Parce que nous voulons nous « tenir au courant »,

nous écoutons radio, télévision, nous lisons la presse, qui chaque jour, déversent dans notre tête des flots de « nouvelles », jusqu'à saturation parfois.

Et c'est là le danger : ces multiples rencontres, cet afflux d'informations risquent fort de nous gaver. Nous effleurons sans vraiment comprendre.

Nous croyons « savoir », nous n'avons qu'une connaissance superficielle, oh ! combien. Nous sommes débordé, nous débordons au sens propre : il n'y a plus ni place, ni temps pour une vraie relation approfondie. Si un jour maladie ou vieillesse interrompent notre activité que restera-t-il ? le désert... si nous n'avons pas développé en nous la soif et le sens de la communication authentique.

La sollicitude méconnue

Ce n'est ni l'achat d'affection, ni l'excès de jovialité. C'est une attention à l'autre pleine du désir de bien faire pour maintenir un climat d'entente et pour lui « faire plaisir ». Or elle échoue dans un résultat contraire d'où une certaine amertume : « Je ne suis pas autre chose qu'un meuble, un robot. » On ne rencontre plus le regard qui fait exister. Et c'est un fait : chez soi, il arrive qu'on ne « voit » plus tel meuble familier. Qu'on l'enlève ou le déplace, à ce moment-là on s'aperçoit de la place qu'il occupait. Il manque. Dans la vie de relation, c'est un peu la même chose : il faut parfois **se faire désirer**. Disparaître de la scène familiale ou amicale de temps à autre (pas trop longtemps ! se faire désirer mais pas oublier). Il faut savoir aussi **dire non**. Paul jusqu'à présent acceptait toujours les loisirs proposés par Pierre. Un jour, il réagit « Non je ne veux pas voir ce film, non je préfère telle balade à celle-ci... » Stupéfaction de Pierre. C'est maintenant que la vraie communication commence. Si la relation amicale était profonde, c'est un passage qui introduit à une communication adulte d'égal à égal. Si la relation s'effiloche, c'est qu'elle n'existait que par domination de l'un sur l'autre. Elle peut se reconstruire avec le temps et une mise au point loyale. Elle risque aussi de rester correcte mais superficielle avec un arrière-goût de ratage.

La routine

Elle use, elle grisaille, elle ronge la capacité de communiquer. On s'habitue les uns aux autres, on ne sait plus rénover les échanges. Quand les intermédiaires (ou écrans) que sont les enfants, le travail professionnel, même certains soucis partagés ne sont plus là, on se retrouve face à face et on ne sait plus quoi se dire. Résister au quotidien, ce n'est pas évident. Cette routine s'insinue au fil des jours. Peut-on la combattre ? Oui, en cassant son infiltration sournoise dès le début ; retrouver le goût de la fête, cultiver le regard neuf, changer d'habitudes, de vêtements, d'horaires, s'ouvrir à de nouveaux

centres d'intérêt, redécouvrir l'esprit d'enfance, d'émerveillement ; partir au vert pour refaire connaissance, autant de moyens de la neutraliser. Au pis-aller une bonne « scène », à condition de s'en expliquer après, vaut mieux que des silences vides et durables, dont on ne sait plus sortir.

La perfectionniste

Elle part aussi du désir de bien faire, d'une communication au grand jour. Elle se manifeste par un besoin constant de « tirer au clair », d'obtenir des explications sur tel silence, tel froncement de sourcils, tel manque d'entrain, telles réticence, hésitation, lenteur, etc. Rien ne doit être flou, rester dans l'ombre, inexprimé, incomplet.

Cela part d'un « bon sentiment », de personnes souvent très droites mais pour qui tout est ou blanc ou noir. Elles n'admettent pas les demi-teintes, ni l'ambiguïté des situations humaines. Une exigence de pureté, peut-être généreuse, risque d'être maladroite et de crisper ceux qui en sont l'objet.

Nous avons tous nos zones d'ombre, notre jardin secret, notre rythme propre et nous demandons à autrui la finesse et le tact de les respecter. Tout ne peut pas s'exprimer totalement à tout moment. Présence attentive, d'accord, mais pas intrusion ni pression.

Nonobstant cette longue et pourtant incomplète énumération ne nous décourageons pas ! **La communication peut se réussir** dans la mesure où nous le désirons et y croyons. Nous ne rencontrons jamais toutes les difficultés ensemble. Commençons par connaître les nôtres. Revêtons-nous d'intérêt, d'humour et de patience pour affronter celles venant des autres et nous embarquer dans cette merveilleuse aventure. Comme dans toute œuvre humaine plus on investit, plus on se passionne. Et s'il en est une qui vaut qu'on lui consacre sa vie, c'est bien celle-ci.

L'accueil

Porte d'entrée de la communication

« Pour entrer en relation, c'est le point de départ qui est difficile. » « Si je suis mal reçu, je suis bloqué dès le début et pour longtemps. » De telles remarques sont fréquentes. La multiplication des services dit d'accueil et des « hôtesse⁽¹⁾ » de tous genres manifeste l'importance de cette phase pré-

(1) Et pourquoi pas des « hôtes » ?

liminaire et pourtant essentielle de toute communication : l'accueil. C'est là que se fait l'appropriation mutuelle d'où dépendra la qualité de la relation.

Nous accueillons et sommes accueillis à longueur de journée. L'accueil n'est pas facultatif ! Rapide ou progressif, on ne peut négliger sa réussite ; on ne peut pas nier tout le potentiel affectif dont il est chargé. Malgré cette apparente dominante affective, prenons le temps de réfléchir d'une manière un peu rationnelle à ce qui fait qu'un accueil est réussi ou non.

L'accueil du point de vue de l'accueillant

Quelques personnes qui font métier d'accueillir ont un jour essayé de répertorier tout ce qui entre dans l'accueil et se joue souvent en quelques minutes. Voici quelques-unes de leurs réflexions.

Elles pensent que :

- l'accueil c'est d'abord aller au-devant de l'autre : dans un service social il faut lui **adresser la parole** en premier ;
- puis vient l'essentiel :
 - **entrer dans l'univers de l'autre** et le faire entrer éventuellement dans le sien. C'est-à-dire : comprendre ou deviner le besoin, la demande de l'autre ;
 - lui faire comprendre les contraintes imposées par le besoin et la demande de l'accueillant qui n'est pas Dieu le Père Tout-Puissant, ni un magicien. Il a des horaires et ressent la fatigue.

Les clients de la dernière minute sont un peu le cauchemar. Ils risquent fort d'être victimes d'un manque de disponibilité. Quand on a déjà fermé la porte du bureau ou du magasin et qu'on a à peine une demi-heure pour son repas, il est difficile de se réjouir d'une demande de renseignement ou même d'un achat ; ou encore on a souvent l'impression de rabâcher ce qu'on a déjà expliqué n fois dans la journée.

On sent très bien la nuance entre disponibilité **de fond** où celui qui est devant moi a de l'importance pour moi et la disponibilité **de forme** où, le sourire aux lèvres, je pense intérieurement « ce qu'il peut m'agacer celui-ci. »

Les préliminaires de l'accueil

Le cadre. Les conditions matérielles

- les locaux : gais ou moroses. Sales ou trop luxueux. L'espace, la température ;
- la disposition matérielle des sièges ;

- la décoration ;
- les escaliers mal éclairés ;
- les labyrinthes de couloirs avec ou sans indications ;
- les distances à franchir.

Le cadre institutionnel

- les consignes reçues ;
- le rendement ;
- le contrôle ;
- les possibilités de calme ou le bruit ;
- l'ambiance générale. La hiérarchie...

Cela est plus ou moins indépendant de la volonté de l'accueillant. Il faudra peut-être beaucoup de temps à une équipe de travailleurs sociaux pour améliorer le cadre matériel des bureaux et créer une ambiance décrassée de la routine... et de la suffisance.

Les difficultés personnelles de l'accueillant

- Les réactions de sensibilité (aspect affectif) :
 - le regard, le ton de celui qui vient, son sourire ;
 - son odeur ;
 - son anxiété ;
 - son interrogation ;
 - son aspect physique général, son infirmité ;
 - les « atomes crochus » ;
 - sa timidité ou son assurance ;
 - s'il vient seul ou accompagné de « renfort » familial ou amical.
- Les idées (aspect intellectuel) :
 - les racismes (gens de couleur, clochards, alcooliques, bourgeois...) ;
 - les soi-disant conflits de génération : « Vous êtes trop jeune pour comprendre. » « Cette vieille n'est plus dans la course... »
- Les préjugés, les a priori :
 - l'objet de la demande « Vais-je pouvoir y répondre ? » « Quel travail assommant en perspective... » ;
 - l'anxiété de la réponse à faire ;
 - les « images » (voir p. 27) ;
 - les événements extérieurs, antérieurs. Ce n'est pas toujours qu'on peut les chasser de sa pensée.

La disponibilité

Cette capacité de présence à celui qui vient, dépend :

- de la liberté d'esprit ;
- du temps dont on dispose ;
- de choix, c'est-à-dire de renoncements : « Que vais-je éliminer de ma vie, de mon emploi du temps ? » « Quel va être l'essentiel à garder et cultiver ? » ;
- de l'excès ou non de travail ;
- du kaléidoscope des activités. Une accueillante qui doit en même temps faire des factures, répondre au téléphone, renseigner la personne en face d'elle devant une file d'autres et dans le même temps ne pas faire d'erreurs dans ses comptes a droit à beaucoup d'indulgence si elle nous fait attendre quelques minutes et paraît un peu crispée.

La disponibilité se place entre la désinvolture et la crispation, mais c'est souvent un tour de force.

L'accueil du point de vue de l'accueilli

La réussite d'un accueil est une responsabilité que partage aussi l'accueilli. Il est sensible aux mêmes difficultés personnelles affectives, intellectuelles et matérielles. Son anxiété est peut-être plus grande : il est le demandeur donc au moins en relation d'aide, en situation de dépendance. « Comment va-t-on me recevoir ? Comme un dérangeur ou comme un partenaire avec qui nouer une relation peut-être passagère, mais vraie ? »

Mais il doit savoir que **son comportement influence** beaucoup celui de l'accueillant. On pourrait presque dire qu'il a des « devoirs » envers celui-ci :

- **respecter les horaires**, de permanence par exemple ;
- s'informer du temps dont dispose son partenaire ;
- vérifier, surtout au téléphone, qu'il n'est pas un importun. C'est si facile de dire « Puis-je vous parler quelques instants ou dois-je rappeler, ou venir à un autre moment ? » ;
- s'il a pris un rendez-vous, avoir l'élémentaire courtoisie d'être à l'heure ;
- ne pas entrer chez l'autre en terrain conquis. Même à notre époque de relations simplifiées, le sans-gêne est exaspérant ;
- s'il vient pour une demande d'aide ou des renseignements que cette demande soit réfléchie auparavant : précision du but recherché, documents ou dossier en ordre et complet ;
- **ne pas exiger à temps** et à contretemps **passe-droits et réductions**. Les secrétaires d'accueil, beaucoup de commerçants qui voient défiler une

grande variété de « clients » remarquent que la plupart du temps ces exigences sont le propre de personnes aisées. On leur doit tout. Est-ce parce qu'elles pensent que leur argent leur donne des droits à être « mieux servies » ? Est-ce parce qu'elles n'ont jamais été de l'autre côté de la barrière ? Peu importe, c'est une constatation fréquente ;

- même s'il « est payé pour ça » **l'accueillant a droit au respect**. Un ton supérieur ou agressif n'a jamais obtenu un meilleur service ;
- **savoir remercier**, surtout si on a dérangé pour rien.

Ceci n'exclut pas évidemment que l'accueilli, le client, est en droit de demander avec fermeté que sa personne soit prise en considération. Il n'est pas qu'un « cas de plus », un gêneur, un payeur.

Même fugitives ces relations accueillant-accueilli peuvent être très dynamisantes si chacun y met du sien. A plus forte raison si c'est le point de départ d'une relation de longue durée.

Accueillants et accueillis. Leur attente

Reconnaître l'autre. Lui donner la certitude d'exister

« Si on ne te caresse pas, ta moelle épinière se flétrira⁽¹⁾. »

Comme le petit enfant a besoin des caresses de sa mère, nous avons besoin de signes d'attention. Si je croise une personne connue qui ne me regarde pas, je me sens un peu ignoré ; si telle autre, même de loin, me fait un signe amical, je me sens un peu moins seul. Que de petites ou grandes amertumes dans beaucoup de couples parce que Monsieur n'a pas remarqué la qualité du repas ou pensé à l'anniversaire de mariage, ou Madame n'a pas su mettre en valeur tel talent de son époux !

Caresses : toutes ces petites attentions qui transforment la vie. Il suffit de tellement peu de choses parfois pour mettre de la fête dans une relation : une main sur l'épaule, un sourire, un compliment à une petite compétence. Tout être humain a un besoin d'affirmation de soi et tant qu'il ne sera pas reconnu, il manifestera ce besoin de diverses façons. Telle femme « mettra son honneur » à avoir une maison briquée, tel autre s'achètera une voiture ou une moto époustouflante. Ou encore ce sera la recherche des « honneurs », décorations, présidences, la recherche du pouvoir, ou ce seront des manifestations d'excentricité. On pourrait placer ici nombre de contestations, de fugues

(1) Cité par E. Berge dans *Des jeux et des hommes*, p. 14, Stock.

d'adolescents ou même d'adultes. « On ne tient pas compte de moi. On ne m'écoute pas, je passe pour un pauvre type dans mon entourage. Je me fais reconnaître avec les moyens qui me restent ou je fuis. » Fuguer, c'est reconnaître son impuissance à se faire entendre.

Face à l'autre, nous portons tous en nous cette attente, cette demande, formulée ou non : **être reconnu comme existant**, être accueilli comme la personne que l'on est. Un être humain à part entière, irréductible à une fonction. Ni « cas », ni « numéro », ni objet, mais un être vivant de sa vie propre, capable d'une pensée personnelle, connaissant mieux que personne ses besoins et ses aspirations.

L'accueil est la première démarche de cette reconnaissance, réponse tacite au besoin universel autant qu'inavoué d'être aimé. C'est un aller-au-devant personnel, une attention privilégiée à un être unique dans l'instant. La personne accueillie, prend ou perd consistance selon les qualités de cet accueil. L'accueillant se sent valorisé ou se sent devenir robot.

Conditions d'un accueil réussi

L'accueil est un échange de confiance

Notre ami le dictionnaire nous dit qu'accueillir, outre recevoir, signifie **accepter**, agréer. Le véritable accueil est donc ouverture au don que fait l'autre, sans réticence de part ni d'autre. Hélas ! combien de fois reçoit-on un accueil « très réservé » ou encore la « fraîcheur » de l'accueil donne l'impression qu'on dérange. On se présente crispé : « Excusez-moi de vous déranger » sont trop souvent les premiers mots d'un entretien pourtant nécessaire ou souhaité, comme si on était échaudé par trop d'expériences antérieures. Comment peut naître une vraie rencontre dans ces conditions ? L'un se croit un gêneur, l'autre se sent prévu comme incapable d'ouverture, de présence spontanée. Si on craint vraiment de déranger pourquoi ne pas user de simplicité de part et d'autre : « Puis-je vous parler quelques instants, sinon je reviendrai ? » « En ce moment j'ai quelqu'un, pouvez-vous me rappeler dans une heure ? » Plus souvent qu'on ne le pense, d'ailleurs, une certaine timidité de part et d'autre met une barrière. Cependant même une grande timidité n'empêche pas d'avoir un **vrai sourire** qui offre la confiance, la bienveillance plus que toute parole.

L'importance du regard

On ne prêtera jamais assez d'attention à l'importance du regard qui fait exister ou bloquer. Se sentir inventorié refroidit tellement les premiers instants

d'une rencontre et retarde ou empêche la communication. Nous avons tous le besoin, même inavoué, d'être reçu tout entier, tel que nous sommes avec notre ambivalence, toutes nos facettes. Bien rares sont ceux qui peuvent garder leur spontanéité sous un regard critique, qui soupèse, qui épie. Mais le regard est le reflet de notre intérieur et nous trahit facilement. Il faut reconnaître qu'accueillir une personne qu'on ne peut pas « sentir » nécessite une certaine préparation – d'aucuns diront « mise en condition » ! – : s'efforcer à des pensées bienveillantes à son égard, lui donner une chance de se montrer sous un côté positif, elle en a forcément un.



Accueillir avec un regard neuf

L'évaluation est stérilisante

Malheureusement, trop de relations sociales, qu'elles soient employeurs-employés, parents-enfants, maîtres-élèves, commerçants-clients, sont empoisonnées par cette estimation de départ. Avant d'entrer en relation vraie, on cherche à savoir ce que « vaut » l'autre, à le classer, l'étiqueter dans une catégorie connue et rassurante. On fait l'inventaire de ce qu'il est pour l'utiliser si possible. On refuse l'aventure de la découverte, la joie de la curiosité bienveillante, le risque de la déception dépassée. Le pire, c'est que nous sommes persuadés que c'est la seule manière de faire « raisonnable ». « Les grandes personnes aiment les chiffres. [...] Alors seulement elles croient [...] connaître. » (**Le Petit Prince**, A. de Saint-Exupéry). Nous n'avons absolument pas conscience qu'ainsi faisant, nous enfermons l'autre dans un personnage factice, sous un masque. Nous nous croyons « bon juge », « clairvoyant », « lucide », nous ne sommes que stérilisant. Cette façon de faire engendre une attitude d'autodéfense des autres bien compréhensible.

Mais on ne peut s'empêcher de ressentir des impressions

Ne soyons pas naïfs : ce premier contact mobilise les facultés d'attention. Tout un mécanisme se met en marche qui crée une tension émotionnelle plus ou moins fortement ressentie mais certaine (cf. les « images », p. 27). L'accueil **prépare donc la communication** en donnant aux partenaires le temps de maîtriser ces impressions, de se connaître comme personnes appelées à donner et recevoir mutuellement. Sur un plan plus matériel, il permet de s'habituer à l'apparence physique, présentation, voix, mimiques, odeur de l'un et de l'autre. Ce qui exige une acceptation réaliste de ce qu'est l'interlocuteur et le ferme propos de s'en accommoder.

Mettre à l'aise

« On aide quelqu'un à se découvrir soi-même, qu'il soit mieux en partant qu'en arrivant⁽¹⁾. »

Bien accueillir, c'est donner à celui qui vient la possibilité d'être lui-même. Il ne sera lui-même que s'il se sent à l'aise. Or, mettre à l'aise ce n'est pas si facile : c'est permettre à l'autre de se comporter d'égal à égal, libre d'expression et de mouvements. C'est **créer un climat de liberté et de sécurité** où on se sent bien. Souvent celui que l'on accueille se sent au début en position d'infériorité, de dépendance.

Mettre à l'aise consistera donc à se ramener mutuellement au même niveau qui n'est jamais le plus bas : le véritable accueil exclut la démagogie. Il n'est pas question de se « pencher sur... ». Il s'agit plutôt, même en tâtonnant, de s'ajuster l'un à l'autre, de créer une ambiance où chacun se sente **autonome**. Le bref instant de l'accueil permet de saisir le désir et le besoin de chacun, de « prendre la température ». Alors l'écoute devient possible.

Mettre au courant

Cet aspect pratique de l'accueil n'est pas accessoire. En particulier au tout début d'une arrivée dans une collectivité, un groupe, il est nécessaire de mettre au courant de la maison, des habitudes, même des manies, de l'organisation ou du but poursuivi, du matériel à disposition. Que chacun se sente rapidement « comme chez lui ». Ces petites attentions matérielles libèrent tellement ! Qui n'a jamais ressenti la pénible impression d'être l'indésirable, celui qui fait perdre du temps, cet agacement, parfois vexant, de quémander le moindre renseignement ? Rien de plus paralysant. Combien de blocages durables dans les relations professionnelles surviennent dès ce premier stade de l'accueil alors que ce serait si simple de donner **aimablement** quelques explications. Beaucoup de personnes estiment qu'elles se sentent vraiment accueillies quand elles se sentent **utiles**. Un « rendement », des services concrets, ne sont pas toujours possibles au début. Mais on peut faciliter l'intégration d'un nouvel arrivé dans un groupe, un bureau, en faisant appel à son point de vue nouveau, pas encore encrassé de routine. C'est une marque de confiance efficace à coup sûr.

Si cet accueil doit se renouveler avec une même personne, avec une succession de personnes différentes :

(1) Ch. André Jullien, « Radioscopie », 26 septembre 1978.

Comment ne pas céder à la routine, à l'automatisme ?

« **Se laver les yeux chaque matin** » (proverbe arabe, paraît-il) c'est-à-dire avoir un regard neuf en permanence.

- Il reste toujours neuf parce que chacun des partenaires sait que la personne qu'il rencontre est chaque fois nouvelle, à redécouvrir dans son actualité et sa richesse accrue.
- Entre deux rencontres, nous avons vécu et forcément évolué chacun de notre côté.
- Nous ne pouvons donc recevoir l'autre selon un cliché fixé une fois pour toutes.
- Un paysage se modifie d'heure en heure, à plus forte raison un être humain. Et pourtant, il y a continuité.
- Nous avons besoin d'être à la fois **reconnu** dans cette **continuité** et découvert dans notre **évolution**.

Comment faire ?

Si nous avons la chance d'avoir connu de vraies amitiés, nous pouvons un peu comprendre : deux vrais amis peuvent être séparés des années, lorsqu'ils se retrouvent l'accord se fait tout de suite, comme s'ils continuaient une conversation de la veille. En même temps les retrouvailles sont comme exaltées de l'émerveillement de découvrir leur évolution mutuelle. C'est le même ami avec quelque chose en plus.

Mais nous sommes, la plupart du temps, obligé de communiquer avec des gens peu connus. Parfois une deuxième rencontre débute par une certaine gêne :

- On se connaît déjà un peu, pas suffisamment pour que la communication s'établisse d'emblée ;
- On ne veut paraître ni indifférent, ni déjà intime.

Partir de faits connus par chacun

A condition qu'on y mette un intérêt sincère pour l'autre, on peut amorcer la communication en rappelant des faits connus et assez banals tels que : « Votre grippe n'a pas été trop grave ? » « Vous attendiez vos petits-enfants, sont-ils venus ? » On donne ainsi le temps aux sentiments, aux états d'esprit nouveaux de se faire jour. Evoquer des faits, mais pas des sentiments passés. En cela l'accueil diffère de l'écoute, qui elle, comme on le verra, s'attache davantage aux réactions de la personne qu'aux faits. De toute façon, cette manière de faire ne peut être qu'une mise en train brève, si le contact se rétablit difficilement. On devrait arriver peu à peu à être tel que, même avec des étrangers, la relation reprenne spontanément, avec simplicité.

Etre capable de récupérer vite

Enfin être toujours neuf, c'est aussi comme on l'a vu savoir être disponible à la personne suivante si plusieurs se succèdent.

Cela suppose une capacité de se détendre et se récupérer très vite. C'est un entraînement, mais aussi une juste estimation de ses limites physiques et psychologiques. Il vaut mieux ne pas accueillir tout de suite que mal accueillir. Il est nécessaire de se ménager des « paliers de décompression ». Savoir aller prendre une tasse de café entre deux clients, savoir ne pas répondre au téléphone pendant dix minutes si les communications se succèdent. « Une disponibilité d'accueil n'est possible que grâce à un équilibre personnel au-delà des recettes et des connaissances⁽¹⁾. » Avoir une certitude aussi : si l'on est convaincu que l'on a autant à recevoir de l'autre qu'à lui donner, on ne se sentira pas épuisé d'avance ; on ne le « subira » pas au lieu de le recevoir. « Si l'on a suffisamment d'instinct pour **capter les signes** que les musiciens vous transmettent, alors **ils vous apprennent des choses essentielles** » dit un chef d'orchestre⁽²⁾. Il est facile de transposer avec nos interlocuteurs et « clients » de chaque jour.

Redécouvrir la courtoisie

Peut-être à notre époque de gens pressés qui se veulent efficaces à temps et à contretemps, aurions-nous besoin de redécouvrir cette exquise qualité sociale qu'est la courtoisie avec tout ce qu'elle suppose d'élégance, de tact, de gratuité, de respect dans l'accueil. C'est « la politesse du cœur », le contraire de la désinvolture. « Le respect et la courtoisie devraient être la loi de tous les rapports humains⁽³⁾. »

Les limites de l'accueil

Le temps et l'accueil

Les travailleurs sociaux et tous ceux qui font métier d'accueillir, mères de famille, commerçants, chefs d'entreprise, employés de services publics sont déjà fortement sensibilisés à cette importance de l'accueil. Mais aussi, ils s'interrogent sur les limites imposées par le temps dans l'accueil d'une série de clients, des membres du groupe familial, du voisinage. Quand il faut rece-

(1) André de Peretti, **Liberté et relations humaines**, op. cit.

(2) Jean-Claude Casadesus, Interview, Août 1979.

(3) Jean-Claude Casadesus, *ibid.*

voir, écouter à longueur de journée, les uns et les autres retrouvent mêmes difficultés et scrupules. Il est difficile de prendre le temps requis avec tous et de survivre.

On ne peut nier qu'il y a des gens « casse-pieds »

En fait, ce sont des gens extrêmement égocentriques, ou assujettis par trop d'années d'assistance, ou des solitaires en manque d'amour. Ils sont souvent inconscients mais, dénués de finesse et de tact, ils sont toujours très envahissants.

Pour un oui ou un non, ils viennent trouver l'assistante sociale ou le voisin. On risque d'être accaparé par des personnes qui ont toujours besoin d'un renseignement, d'autres n'ont plus de pain, de sel. Elles ont encore un malheur à raconter. Il y a les gens hésitants, qui ne savent pas ce qu'ils veulent, qui ne comprennent pas, qui ne veulent pas comprendre, il y a ceux à qui on doit tout. Si on s'efforce de toujours les accueillir, ils se transforment en « pots de colle ». Si on manifeste le moindre agacement, c'est le drame, ils se sentent rejetés.



Les casse-pieds

D'où la crainte de donner du temps à l'un au détriment de l'autre.

Même s'il ne s'agit pas de casse-pieds, il arrive souvent que la situation de telle personne qui vient vous trouver exige un long moment de conversation. Pendant ce temps d'autres clients attendent ; ou bien on n'est pas disponible pour les autres membres de la famille. Les travailleurs sociaux ressentent profondément le risque de se tromper dans la hiérarchie des besoins et des attentes. Qui a le plus besoin de s'exprimer, d'être reçu ?

Ecouter à longueur de journée épuise

Toute la meilleure bonne volonté ne peut rien contre la fatigue. Recevoir, écouter à longueur de journée épuise. A la longue, on réagit mécaniquement. Il n'est plus possible d'être disponible pour chacun. Le grand nombre de personnes à recevoir en temps limité est souvent aberrant. Encore heureux quand on n'est pas obligé de le faire au milieu des coups de téléphone et des dossiers à remplir. On arrive en fin de journée « pompé », « vampirisé », « lessivé ». On n'a plus de forces pour une vie de relation amicale ou familiale.

Comment se comporter avec le temps ?

Nous ne trouverons pas de recettes. Mais, en restant dans cette optique que c'est une personne que, chaque fois, nous avons devant nous et non un « cas » ni un « protégé », l'échange d'expériences permet de préciser quelques attitudes.

– Prendre le temps de voir l'essentiel, de chercher les priorités, pour ne pas se laisser déborder. Essayer de rayer de notre vocabulaire cette petite phrase : « Je n'ai pas le temps ». Cette obsession du manque de temps est entretenue par nos lamentations : « On n'a plus le temps de rien faire. » Vivre survolté, c'est la mort de l'accueil et de la disponibilité.

– D'où la nécessité de faire des choix dans nos activités :

- apprendre à s'organiser : investir en temps pour gagner du temps, « donner du temps au temps » ;
- ne pas traiter notre **équilibre personnel**, santé, caractère, perfectionnement de notre formation comme aspects négligeables de notre vie quotidienne. Être disponible ne veut pas dire être candidat à l'infarctus. Si l'on « prend le temps » de réfléchir son action, de se détendre, mener sa vie personnelle, si on sait ne pas céder à l'ambiance électrique de l'époque et de l'entourage, on trouve ce fameux temps pour se renouveler, accueillir, sourire, goûter la vie.

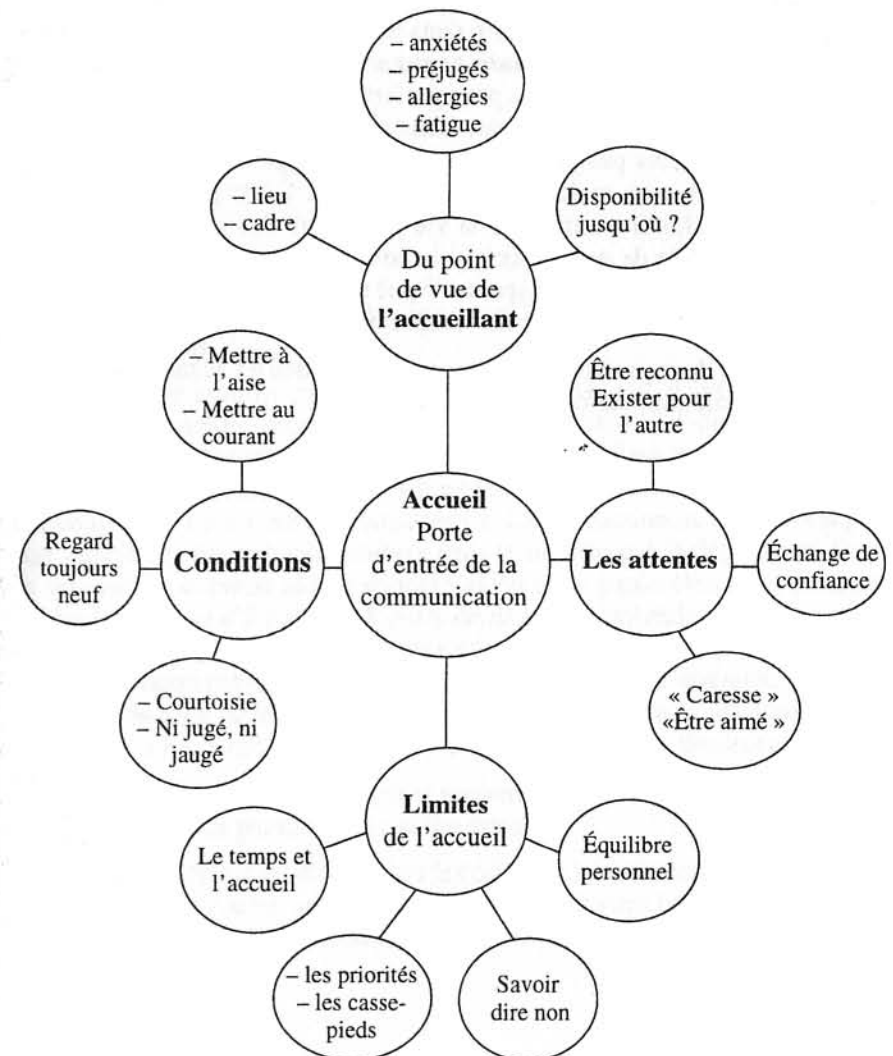
Comment ne pas se laisser envahir ?

En essayant de ne donner à nulle personne l'impression qu'elle est indésirable, qu'on voudrait l'écarter. Mais aussi de lui faire comprendre que, malgré son désir, elle n'est pas la seule dans notre vie !

- Essayer de **voir pourquoi telle personne est envahissante**. Ennui ? Solitude ? Besoin de se donner de l'importance pour compenser un sentiment d'infériorité ? Insécurité ? Carence affective ? Timidité ? On s'accroche aux personnes connues faute d'oser affronter des étrangers, etc.
- User toujours de **franchise sur le temps dont on dispose**. Si on ne peut recevoir quelqu'un aujourd'hui, lui proposer spontanément un rendez-vous, même à une date éloignée. Cette façon de faire évite le sentiment de rejet, d'être un intrus.
- Compenser la brièveté de la rencontre par l'**intensité de la présence**.
- **Faire collaborer la personne reçue ou à recevoir au partage du temps**. Lui faire comprendre notre souci de ne léser personne et lui demander de nous aider en étant aussi précise et brève que possible.

- Apprendre à dire « **non** » de telle façon que l'autre se sente valorisé parce qu'on a fait appel à sa compréhension et en retour exprimé même brièvement ce qu'on a compris de ses attentes.
- **Ne pas se croire indispensable et universel**. Tel collègue ou ami ne pourrait-il recevoir et écouter aussi bien que moi ?

Composantes de l'accueil



– Parfois il devient nécessaire de **freiner** son activité et opposer une **résistance** aimable mais ferme à la pression de l'entourage qui demande toujours plus. Une trop grande générosité peut mener à l'inconscience de ses limites et au manque de vraie « présence ». A force de vouloir être partout et à tous, on n'est nulle part.

Limites affectives de l'accueil

Le but de l'accueil est donc essentiellement de créer un climat et un confort où chacun se sentira à l'aise, soi-même. Il est naturel, présence sans insistance, spontanéité et contrôle de soi dans le même temps, disponibilité sans réaction de défense, mais aussi **sans engagement affectif prématuré**. L'accueil « à bras ouverts » est d'une pratique limitée. On ne peut pas aimer tout le monde d'affection. Les gens que nous accueillons ne sont pas tous des amis, à tout le moins pas encore. L'accueil équilibré et sincère se déroule sans emphase et sans maîtrise de soi exagérée. C'est peut-être une des contraintes les plus frustrantes de la vie : au cours des jours nous rencontrons une multitude de gens avec qui la communication est dense et vraie. Mais le temps manque, la vie disperse. On ne peut établir une relation durable avec tous ceux qu'on rencontre en sympathie.

L'accueil n'est donc pas une fin en soi, mais le prélude à l'échange, une introduction à la communication.

Comprendre

« Ecouter avec la 3^e oreille »

Nietzsche, **Par-delà le bien et le mal** ⁽¹⁾

Avant d'échanger	
Avant de comprendre	il faut comprendre
Avant d'écouter	écouter
Avant d'observer	observer
	se préparer à la différence
	avec intérêt...

Ecouter

La quantité de messages n'implique pas forcément qu'il y ait communication

Nous sommes assailli par une quantité de messages, d'informations, de bruits. La communication en existe-t-elle pour autant ? Autrement dit, suffit-il d'émettre un message même parfaitement codé pour que l'échange ait lieu ? Il semble plutôt que pour éviter ces agressions incessantes, nous nous cadenassons à l'intérieur de nous-mêmes. Cette réaction de défense est parfois nécessaire pour ne pas sombrer dans le surmenage, la dépression. Dans le sommeil le cerveau assure spontanément cette protection. Il sélectionne les bruits comme s'il recevait l'ordre de ne pas en entendre certains : grondement de la circulation, télévision des voisins, tic-tac des pendules. Mais à la longue notre cerveau s'endort. La capacité d'écouter s'émousse. Si on n'y prend garde cette faculté régresse jusqu'à devenir une passivité somnolente, une « absence » chronique. L'impossibilité de « se fixer » devient alarmante.

Les drames de l'isolement naissent souvent de n'avoir « personne » à qui parler, c'est-à-dire personne qui sache écouter.

A quoi sert à l'émetteur d'exprimer les plus nobles pensées, le plus profond souci s'il ne rencontre que le vide ou un mur devant lui ? A quoi sert un accueil empressé si l'accueillant s'en tient là et ne prête plus aucune attention par la suite ?

(1) VII-246, Gallimard, coll. Idées.

Il n'y aura jamais communication si on ne sait pas d'**abord écouter**. La relation entre deux personnes ou plusieurs ne s'établit qu'à cette condition essentielle d'une **écoute mutuelle** et permanente.

Emetteur et récepteur sont équivalents

A vue superficielle cela peut surprendre : il semblerait que le rôle du récepteur soit assez passif. Il n'a qu'à être là, attentif, tandis que le « parleur » s'évertue à coder son message au mieux. Apparemment c'est lui qui fait tout. De plus en plus cependant ceux qui étudient les phénomènes de la communication interpersonnelle mettent l'accent sur cette **action** d'écouter. Certains ont calculé que nous passons 40 % de notre temps à écouter⁽¹⁾.

Les gens de tous les jours, eux-mêmes, sont très sensibilisés à l'écoute et savent reconnaître celui qui écoute bien. Dire d'une personne « A quoi bon lui parler, elle n'écoute pas » c'est l'exclure plus ou moins de la communauté avec une certaine aigreur.

Or bien écouter ne va pas de soi. Il y a ce que je dis et ce qu'il entend, ce qu'il dit et ce que j'entends. Se mettre sur la même longueur d'ondes, décrypter le message à la satisfaction de chacun, exige un comportement et des attitudes intérieures essentiellement actifs et volontaires.

Les attitudes intérieures préalables à l'écoute

Attention à l'autre

Ecouter « pour de vrai » en fixant son attention, c'est considérer celui qui parle comme **capable de s'exprimer tout seul**, à son rythme, sans « l'induire » par des questions répétées ou une autre forme d'interventions insidieuses. Mais cette attention rigoureuse, cette **disponibilité** n'est pas une simple attitude de l'esprit. C'est une **présence** de tout l'être : intelligence, affectivité, vitalité. C'est être là, vivant en éveil.

Ouverture à l'inattendu

L'écoute exige un **accueil non-défensif** à tout ce qui sera dit, sans se choquer ou s'étonner, sans refuser ce qu'on ne connaît pas. « Avoir la grande oreille » comme disent joliment certaines personnes, c'est être capable de tout entendre, tout recevoir sans rien juger ni repousser.

(1) Cf. A. Conquet, *Savoir écouter*, Centurion.

On ne peut pas imaginer un entretien

On y participe, on le vit au fur et à mesure qu'il se déroule. De même que les mots n'ont pas le même sens pour tous, chacun a une manière différente d'appréhender le monde.

Le même sujet traité par trois personnes différentes est trois fois différent. On reçoit donc le message sans chercher à le canaliser dans les barrières de nos a priori, de notre moralisme, de nos principes et catégories de pensée. J'essaie de ne pas me défendre contre la nouveauté, contre les différences que révèle mon interlocuteur et qui bousculent mes pensées traditionnelles. Si je veux qu'une vraie relation s'établisse, j'accepte que les autres ne vivent pas les choses comme je les vis, ne les comprennent pas comme je les comprends.

Intérêt véritable

L'écoute se caractérise par un **intérêt vrai** à ce qu'autrui me dit et que lui seul peut me dire ; intérêt à ce qu'il a de différent de moi, ce qu'il a de neuf et même d'insolite. Ce n'est pas aisé de s'intéresser à ce qui ne nous concerne pas ; là encore il faut entraînement et effort sans crispation.

Se connaître soi-même

Nous avons tous des problèmes et des difficultés personnels. Une grave erreur serait de croire que notre expérience renforcera notre capacité d'écoute. Ce n'est vrai que si nous avons **une connaissance lucide de nos difficultés**, si nous les avons suffisamment **intégrées** pour les **dépasser**. Sinon, au lieu d'écouter pour mieux comprendre, le problème identique de notre interlocuteur s'ajoute au nôtre et nous nous sentons écrasé, incapable de l'aider.

Par exemple : une personne se débat au milieu de difficultés conjugales. Une autre vient lui parler des siennes. Il y a de fortes chances pour que les deux interlocuteurs fassent chorus pour maudire leur conjoint et le mariage. Une personne qui ne parvient pas à accepter la solitude du célibat, ou l'activité moindre de la retraite sera encore plus déprimée par les lamentations d'autres célibataires ou retraités. On ne peut être vraiment capable d'écouter les autres que si on sait d'abord écouter ce qui se passe en soi. La générosité est parfois mauvaise conseillère : vouloir à tout prix faire profiter d'**une expérience mal assimilée peut causer beaucoup plus de dégâts que de réconfort**.

Donc, en préalable à une écoute solide :

- Avoir repéré ses divisions et contradictions intérieures.
- Connaître son contexte personnel : humeur, caractère, sensibilité...
- Avoir assumé ses propres difficultés.

Observer, base d'une écoute objective et active

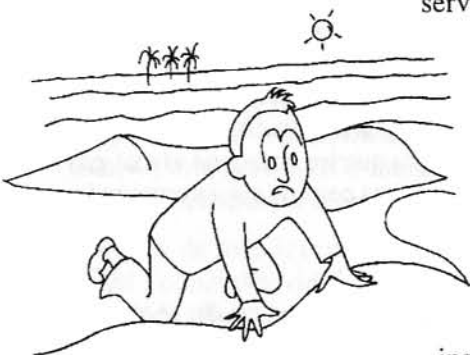
Apprendre à regarder les réactions

On apprend en développant ses qualités d'observation. Les conférenciers chevronnés, les

comédiens le savent bien. Ils ont appris à connaître les réactions silencieuses de leur public : apathie, agitation, participation, regards ailleurs... Ils essaient d'en tenir compte pour la suite de leur comportement. Dans une relation face à face de deux personnes, il en va de même. Ces deux personnes sont des êtres vivants, c'est-à-dire en perpétuel mouvement, évoluant d'un instant à l'autre. Le « dit » peut parfois,

volontairement ou non, être mensonger sur les réactions profondes de celui qui parle. Celui qui

écoute peut aussi n'être pas conscient de certaines de ses manières d'être qui influencent peu ou prou son vis-à-vis. Il devra donc **essayer de deviner** au-delà des mots, des silences, ce qui n'est pas dit, ce qui a besoin de mûrir, ce qu'on ne veut pas se dire à soi-même.



Personne à qui parler

Cette intuition s'acquiert

L'opinion générale pense souvent que l'intuition est innée. Certains « sentiraient » les choses, d'autres seraient congénitalement et irrévocablement dépourvus de finesse. Il n'en est rien. L'intuition est faite de multiples observations bien intégrées. Elle s'acquiert et se développe tout comme l'art de communiquer. Cultiver en soi un profond et tenace **intérêt à la vie** est un moyen sûr d'affiner la perception. A force d'observer nous devenons capable de « sentir »... une ambiance, l'impondérable, le sous-jacent. A dire vrai c'est la fin d'une béate indifférence d'esprit et de cœur. Mais quelle source d'émerveillement continu, quelle sensation de plénitude que de sentir tout le courant qui nous relie aux autres, au monde !

Comment se fera cette observation

Tout d'abord observer le cadre

Voir si rien ne cloche qui serait source d'inconfort, de malaise.

Observation de l'interlocuteur

- Percevoir ce qui se passe **ici et maintenant**,
- Saisir une situation telle qu'elle est vécue et non pas « broder » sur les événements. Ne pas imaginer la suite ou attendre la fin avec impatience pour « savoir ».
- Se demander périodiquement : « qu'est-ce que cela signifie de son point de vue ? » permet de discipliner le vagabondage de l'imagination et de percevoir le non-dit peu à peu.
- Essayer de saisir la **signification psychologique** de certains comportements. Il ne s'agit pas de jouer les psychologues au petit pied. Mais une certaine naïveté, l'ouverture d'esprit sont peut-être préférables à des connaissances théoriques étendues qui engendrent souvent une certaine appréhension d'être catalogué d'où réticence à s'exprimer. Par exemple, il n'est pas nécessaire d'avoir lu toute la littérature sur les conflits œdipiens pour se dire : « ce jeune homme ne peut plus supporter l'autorité de son père. »
- Être sensible à toutes les **manifestations non-verbales**. Des **réactions affectives** se traduisent souvent plus par des gestes et des mimiques que par des mots.
- Un regard qui s'allume : nous abordons un point sensible.
- Cette brave dame se cramponne à son sac à main, est à moitié assise sur le bord de sa chaise. Le moins qu'on puisse dire c'est qu'elle est mal à l'aise, anxieuse.
- L'interlocuteur parle brusquement d'autre chose ? On s'approchait d'un sujet qu'il veut sans doute éviter.
- Et ainsi de suite. Avec un peu d'expérience on comprend de mieux en mieux la signification de ces menus gestes. Bien entendu il ne s'agit pas de faire des interprétations sauvages, mais plutôt d'être alerté : « Tiens, tiens quelque chose achoppe ». Ainsi sensibilisé, nous serons plus attentif, plus compréhensif.

S'observer soi-même

- Je me crois poli et sincèrement attentif. Alors quelle raison me fait tapoter sur le bras de mon fauteuil ? Pourquoi ai-je regardé 3 fois ma montre en quelques minutes ?
- Cette personne m'est plutôt sympathique. Qu'est-ce qui vient de soulever en moi cette bouffée de colère ou d'agacement ? Ne serait-ce pas qu'elle vient d'émettre une opinion qui n'est pas dans mes habitudes de pensée ?
- Mon interlocuteur assez loquace à l'arrivée, se tait obstinément ? Mais... C'est moi qui l'assomme avec mon baratin technique.

– Ma déformation professionnelle est envahissante, j'écoute tout à travers elle. C'est ainsi que l'on découvre combien on a vite fait d'influencer le partenaire, de « l'induire » selon le terme propre. Insidieusement on le conduit, par exemple en le questionnant, sur un chemin qui n'est pas le sien.

Si on s'observe, on s'aperçoit à temps de son comportement et on peut le modifier ou l'expliquer.

Observer le « climat »

C'est-à-dire l'évolution de la situation de relation. Sachons percevoir si l'atmosphère s'alourdit d'agressivité, d'énervement ou au contraire se détend, si l'expression devient plus libre.

Toutefois cette vigilance dans l'observation n'est pas un état de tension, mais une attitude à la fois détendue et dynamique, la capacité de réagir rapidement et avec calme à une déviance de l'écoute.

Le feed-back et la réexpression

Le feed-back au service de l'écoute et de la compréhension

Le feed-back ou **réponse en retour**, n'est pas un simple écho, une répétition mécanique.

- C'est d'abord la **possibilité de répondre**, de s'exprimer à son tour.
- Il peut être parfois une **simple reformulation**, redite textuelle d'une phrase ou d'un membre de phrase. Sous cette forme il ne peut être que d'un emploi accidentel dans une conversation ou un entretien, sinon l'interlocuteur y sentira vite le procédé.
- Dans sa forme la plus élaborée et dynamique c'est la **réexpression**.

Réexprimer, c'est intégrer le message, le faire entrer en soi pour le réexposer en d'autres termes, plus concis, plus explicites. Par exemple : « M^{me} X, furieuse : "Ces gens-là sont odieux. Je ne les reverrai de ma vie. Vous vous rendez compte : ils ont dit ceci et cela sur mon compte et puis encore..." » La réexpression pourrait être : "Certains propos des Z... vous ont blessée et vous envisagez de cesser toutes relations avec eux". »

Cette réexpression essaie d'englober un triple point de vue :

- le « dit », les paroles, les faits exprimés explicitement (le contenu manifeste) ;
- le « non-dit », les sentiments, ce qui est sous-entendu, (le contenu latent, le vécu face à ces faits, ce qui semble ressenti) ;
- le comportement extérieur, les signes non-verbaux (regards, ton, mimiques).

Le feed-back ne redit pas chaque phrase ou fait, mais essaie de se centrer sur **les plus significatifs** de la démarche de l'interlocuteur, de faire des **synthèses** de ce qu'il vit. « Que signifie cette situation **pour lui** ? » C'est une manifestation du respect de la personne dans son originalité. C'est être au maximum disponible à l'autre.

C'est aussi une aide pour soi-même dans la compréhension d'autrui en permettant de vérifier ce qu'on a compris, de rectifier d'éventuelles déformations. L'interlocuteur se reconnaît vraiment : « Oui, c'est ça, c'est bien ça, c'est ce que je ressens. » Ou bien, il se sent invité à préciser son message : « Ce n'est pas tout à fait ça, je dois dire aussi que... »

De toute façon cela lui permet de vérifier que son message a été perçu et de constater la qualité d'écoute de son vis-à-vis.

L'utilisation de la réexpression est une technique des moments difficiles. Elle ne doit être ni systématique, ni aveugle, mais repose sur une attention permanente au vécu de l'autre.

Elle aide à sortir de l'impasse où risquent de s'enliser les partenaires d'un échange que la passion rend épineux.

C'est le remède infailible au « dialogue de sourds ».

Elle permet de vérifier si l'impression que nous avons peut-être de bien écouter n'est pas qu'une illusion.

Le feed-back est le seul garant d'une communication efficace, que ce soit dans une simple transmission d'ordre ou un entretien plus élaboré. Il nous oblige à nous situer sur le terrain de notre interlocuteur en essayant de saisir la situation de son point de vue ; il invite à préciser le message.

Il évite de le déformer.

- Laissons toujours la possibilité de feed-back simple, c'est-à-dire de réponse, dans une communication.
- Réclamons le feed-back quand on nous le refuse.
- Sachons utiliser toutes les possibilités de feed-back dans la vie courante : demande de précisions, transmission de réactions, réclamations, propositions autres, satisfaction. C'est le contraire de la passivité. Par exemple, quand nous sommes heurté par telle émission de télévision prenons la peine d'écrire à qui de droit.

La réexpression n'est pas spontanée

A dire vrai, il faut l'essayer de confiance avant d'y croire et l'adopter. Elle dépasse un débat en obligeant à écouter réellement au lieu de préparer des arguments, des répliques péremptoires.

Carl Rogers nous fait découvrir cette importante dimension de la réexpression lorsqu'il écrit :

« Je puis vous suggérer une petite expérience de laboratoire qui vous permettra d'éprouver la qualité de votre compréhension. La prochaine fois que vous aurez une discussion avec votre femme ou avec votre mari ou avec votre ami ou avec un petit groupe d'amis, arrêtez la discussion pendant un instant et, dans un but expérimental, instituez cette règle : chaque personne ne peut parler franchement pour défendre ses idées **qu'après** avoir réexposé les idées et les sentiments de la personne qui a parlé avant elle, exactement et à la satisfaction de celle-ci. Vous voyez ce que cela signifierait. Cela signifierait simplement qu'avant de donner votre point de vue il vous serait nécessaire d'assimiler le cadre de référence de l'autre personne, de comprendre ses pensées et ses sentiments au point de pouvoir les résumer à sa place.

Cela paraît simple n'est-il pas vrai ? Mais si vous faites cet essai, vous découvrirez que c'est une des choses les plus difficiles que vous ayez jamais tenté de faire⁽¹⁾. »

Ecoute

Difficultés

- matérielles et physiologiques
 - cadre - lieu - ambiance
 - inconfort - bruit
 - fatigue - indisposition
 - manque de temps
- psycho-affectives
 - préoccupations personnelles
 - manque de motivation
 - manque d'intérêt : pas concerné
 - importance de l'émetteur
 - excès d'imagination : écran émotionnel
 - attitude moralisante
 - points sensibles abordés : retentissement affectif
 - peur de l'inhabituel
 - allergies

- intellectuelles

- souci de retenir tous les détails
- préparation de la réponse
- envie de savoir la fin
- bombardement de questions
- sélection
- esprit voyageur : on brode
- manque de vocabulaire ou délayage de l'émetteur
- écran idéologique, culturel

Attitudes de l'écoute active

- attention à l'autre
- intérêts vrai
- respect du rythme du partenaire «accompagner, non guider»
- « devination » et non pas imagination
- observation
- des obstacles matériels
- de moi
 - subjectivité ; implication personnelle
 - affectivité
 - déformation professionnelle
 - expressions et réactions
- de la situation
 - telle qu'elle est vécue
 - ce qui se passe ici et maintenant
 - le non-dit
 - évolution de la situation de relation

Réexpression

- écho simple
- écho sur les mots-clés
- reformulation, paraphrase sur les idées principales
- reformulation, paraphrase sur les sentiments exprimés ou non
- effort de synthèse.

Attitudes interpersonnelles de base au cours d'un entretien dites attitudes de Porter

Tout au long de la vie nous nous trouvons dans des **situations de relation à deux** : parent-enfant, maître-élève, demande d'avis, de conseil, professions

(1) Carl Rogers, *Le développement de la personne*, p. 232, Dunod.

d'aide, vie de l'entreprise, entretiens d'embauche, relations amicales, etc. Un effort de compréhension mutuelle et d'écoute s'impose. Le rôle de « l'écouter », nous l'avons vu, est de comprendre et d'accompagner, nous le faisons de notre mieux avec notre tempérament personnel.

Or certains psychologues de la relation ont étudié de multiples entretiens, d'aide et de conseil en particulier. L'un d'eux, Porter, disciple de Carl Rogers, autour des années 1950, a conclu qu'on retrouvait toujours quelques façons relativement stables de réagir à un message et de répondre. Il a répertorié ces attitudes spécifiques, au nombre de 6. Ce sont des attitudes élémentaires communes, dites « attitudes de Porter », qui bloquent ou facilitent la communication, à deux ou en groupe. Cette classification schématique ne doit pas enfermer notre réflexion. Dans la pratique on les trouve rarement à l'état pur. Toutefois, s'y arrêter quelques instants peut nous éclairer sur nos tendances dominantes dans les réponses que nous faisons.

Elles se répartissent ainsi :

- attitude d'évaluation ou de jugement de valeur ;
- attitude d'interprétation ;
- attitude de support ou de soutien ;
- attitude d'enquête ou d'investigation ;
- attitude de décision ou d'autorité ;
- attitude de compréhension.

Analysons brièvement ces manières de se comporter et les réactions qu'elles peuvent déclencher.

Evaluation

Elle consiste à faire référence à des valeurs dites morales : « C'est bien, c'est mal, vous avez tort, vous avez raison, vous êtes stupide... »

L'interlocuteur se sent jugé. Selon son tempérament, il se rebiffe ou se trouve inférieur, culpabilisé, anxieux.

Ou encore, il prend le parti de la dissimulation pour ne pas perdre les avantages matériels de l'entretien (surtout dans la relation d'aide sociale) ou il se taira pour avoir la paix et ira chercher ailleurs meilleure compréhension. De toute façon la relation est faussée.

Interprétation

Mon interlocuteur apporte son **explication personnelle** à ce que je dis, sans saisir mon intention, ni ce que je ressens. Ou encore, il met l'accent sur un

seul aspect de mon message, aspect qui n'est pas forcément essentiel pour moi. Je me sens incompris. La réponse tombe à côté. Evidemment, si je l'ose, je peux rectifier : « Tu interprètes, ce n'est pas ce que je veux dire ». Mais s'il s'obstine, ou bien je m'irrite ou bien je me bloque et renonce à me faire comprendre ou encore je change de sujet. Si je suis influençable je suis déconcerté.

Toutefois la réponse interprétative peut se présenter sous deux aspects :

- l'un, **interrogatif**, sous-entend : « Ai-je bien compris ? » C'est un pas vers une meilleure compréhension ;
- l'autre, **affirmatif** : « Voici ce qui se passe en vous, les raisons de votre difficulté » sous-entendu « je détiens la vérité sur votre cas et vous explique à vous-même. »

On comprend que cette attitude engendre des blocages et est le plus souvent à proscrire. A moins qu'elle ne soit celle d'un spécialiste. En ce cas elle exige compétence d'une part et réceptivité de l'autre. L'« équation personnelle » et le cadre de référence de celui qui répond ainsi rendent forcément son objectivité douteuse.

Support (ou soutien)

Apparemment, cela va déjà mieux. Celui qui écoute cherche à reconforter, à consoler, à encourager. L'autre a l'impression, **sur le moment**, de se sentir compris. Seulement, ensuite, il se retrouve seul avec ses problèmes, ses difficultés, qui n'auront pas été vraiment abordés.

Si cette attitude n'est pas que paternaliste ou maternante (besoin de rassurer à tout prix, de protéger, de se faire aimer), si elle est issue d'une réelle bienveillance, elle peut toutefois dédramatiser, permettre de passer un cap douloureux. Il ne convient pas qu'elle se prolonge sous peine de créer ou maintenir une **dépendance affective** et d'empêcher l'intéressé de prendre ses vraies dimensions. C'est un soulagement de courte durée. De toute façon ne jamais affirmer : « ça va s'arranger, demain ça ira mieux. » Nous n'en savons absolument rien.

Investigation ou enquête

Recherche d'informations supplémentaires par des **questions**.

Evidemment, il est quelquefois utile de préciser des détails.

Mais alors poser le moins de questions possible et que ce soient toujours des **questions dites « ouvertes »** qui n'influencent pas la réponse et permettent

de répondre dans tous les sens. Cette attitude d'enquête peut aider à prendre conscience d'éléments de la situation non perçus. Elle est surtout satisfaisante pour le questionneur qu'elle sécurise en lui offrant des points de son choix où s'accrocher ! Une personne soumise à un bombardement de questions se fermera rapidement ou se sentira complètement inhibée, contrainte d'aller dans une direction qui ne correspond pas forcément à son besoin. On peut ainsi, très subtilement, « téléguider » l'interlocuteur (l'induire, selon le terme convenu), en laissant transpirer la réponse qu'on attend.

La pratique de nombreux entretiens montre qu'il **n'est pas nécessaire de poser 9 sur 10 des questions** qui viennent à l'esprit. Les réponses naissent spontanément au fur et à mesure du cheminement du discours. L'expérience seule est convaincante. Au départ il faut jouer le jeu de la confiance.

Autorité ou décision

Je dicte à mon interlocuteur ce qu'il doit faire. Je **décide pour lui**.

Je projette mon souhait sur lui. Trop souvent, hélas ! cette solution de facilité est acceptée tant il est plus confortable d'être passif. Mon vis-à-vis n'a plus besoin de penser par lui-même. Donner de « bons » conseils est tellement plus gratifiant. On a l'impression de « faire » quelque chose.

Ainsi faisant, la responsabilité de telle décision ou de tel acte peut être rejetée sur le conseiller. A la limite, c'est une manière sûre de former des irresponsables. Au mieux « le conseillé » ressentira un malaise, une espèce de chantage et il secouera le joug. Mais c'est alors la rupture de la relation.

L'attitude de séduction

De celle-ci, Porter n'a pas parlé. Pourtant, elle semble s'utiliser et se déceler de plus en plus. A dire vrai, c'est plus un comportement qu'une attitude intérieure.

De quoi est-elle faite ?

- D'un désir de plaire, de montrer la meilleure image de soi pour que l'autre se sente en confiance et que la relation puisse se développer sans heurt.
- Séduire c'est conduire vers soi, amener l'autre à se rapprocher de moi, de mon opinion ; c'est l'amener à lui faire accepter celle-ci d'une façon beaucoup plus subtile que par l'attitude d'autorité.
- C'est mettre de l'huile dans les rouages pour que la communication joue (ou se joue) dans la sérénité sans appréhension, sans se « gripper ».
- Ce peut être « y faire au charme » pour endormir les réactions agressives

de l'autre en flattant sa sensibilité ou sa vanité.

- C'est chercher à s'en faire un allié ou se faire voir comme allié compréhensif.
- C'est user de la fascination des mots, du beau parler, pour faire tomber ses défenses.
- C'est un peu tout cela. Quoique subtile elle est facilement repérable. Généralement les participants de groupes, une fois alertés, ne se privent pas de la souligner avec amusement.

Séduction ? et, après tout, pourquoi pas si on est bien au clair avec le but recherché ?

Non absolument si c'est pour :

- manipuler l'autre, main de fer dans gant de velours, si c'est pour mieux le posséder aux deux sens du terme : se l'approprier et l'abuser ;
- le tromper sur nos véritables intentions ;
- le détourner d'une prise de décision, la sienne qui nous déplaît. Non au chantage affectif.
- Non si elle est une fin en soi : faire de beaux tableaux de chasse.

Oui parce que nous l'employons spontanément à des degrés divers **pour entrer en relation**, apprivoiser. Ayons la simplicité de reconnaître quel auxiliaire c'est dans l'approche désirée et redoutée de l'autre.

- Oui, si elle permet de détendre un climat hostile, de valoriser un timide, de résoudre un blocage.
- Oui, si elle respecte la liberté de l'autre et se contente de l'aider à se mettre en route.
- Oui, si on sent et respecte ses limites, si elle n'est qu'un moyen d'aplanir les rudesses d'un contact.
- Oui, si elle est totalement respectueuse de l'autre, de sa démarche personnelle, de son rythme, de ses choix.

Utilisons l'attitude de séduction avec prudence et lucidité mais ne la rejetons pas systématiquement, ce serait nier ce besoin fondamental, en chacun de nous, celui d'être aimé.

Compréhension

Face à ces attitudes ambivalentes ou nettement à rejeter, l'attitude dite de compréhension reste la seule utilisable à tout moment, en toute rencontre, tout dialogue.

En quoi consiste-t-elle ?

C'est d'abord une attitude d'**intérêt**, d'ouverture d'esprit, de disponibilité totale, sans préjugé ni a priori, ni réaction de défense. **La compréhension** commence par le désir de comprendre :

- une attitude de non-jugement qui exige qu'on sache tout recevoir, tout accueillir sans critique, ni conseil, ni ahurissement ;
- respect de la personne de l'interlocuteur, en se « centrant » sur lui, sur ce qu'il dit de lui avec la conviction qu'il sait mieux que personne ce qu'il ressent, ce qu'il doit faire. Mais il ne sait pas qu'il le sait, le rôle de l'échange est de le lui faire découvrir ;
- effort pour découvrir son univers personnel : « qu'est-ce que cela signifie pour lui ? Comment voit-il la situation de son point de vue ? »
- compréhension du partenaire dans sa propre langue : « Que veut dire tel mot, telle expression pour lui ? »

Pratiquement cette attitude se manifestera par la réexpression telle que nous l'avons étudiée ou simplement par une attitude d'écoute intéressée.

Attitudes élémentaires dites de Porter

Interprétation

Veut fournir une clarification, une explication

- Je cherche ou propose une explication.
- Je donne une explication :

a) Interrogative (?) « est-ce parce que... ? »

Permet de faire préciser, peut aider.

b) Affirmative : je fais un diagnostic.

- risque de distorsion, de traduction tendancieuse ;
 - engendre : sentiment d'incompréhension
 - blocage :
 - réexplication défensive ;
 - on rationalise et n'approfondit pas : on tient pas compte que de l'aspect intellectuel du message.
- A proscrire, surtout pas les non-spécialistes.

Evaluation

- jugement moral, de valeur, mettant en cause les personnes ;
- signe d'une réaction de défense envers tout ce qui est étranger à mon propre système de valeurs ;
- critique ou approbation ;
- engendre soumission pour obtenir approbation ;
- ou inquiétude, inhibition, culpabilité, révolte contre un jugement qu'on refuse.

A proscrire dans tous les cas.

Décision (attitude directive ou autoritaire)

- suggestions, conseils, directives ;
- solution autoritaire immédiate ;
- je décide pour l'autre « Il n'y a qu'à » « vous devez... » ;
- je projette mon souhait pour l'autre ;
- j'ai l'impression de « faire » quelque chose ;
- évite à l'intéressé de chercher une solution personnelle ;
- la solution est plaquée sur le problème.

A proscrire sauf en cas d'extrême urgence.

Attitude souvent issue d'une déformation professionnelle.

Enquête (élucidation, découverte, curiosité)

- On cherche à en savoir davantage : on pose des questions.
- a) Peut aider à prendre conscience, à préciser.
- b) Ce n'est qu'une curiosité ou une orientation vers ce qui me semble important.

A proscrire dans ce cas.

A n'utiliser qu'avec réserve et une seule question à la fois.

Support. Soutien

- a) Soutien affectif, encouragement, compensation.
- b) Consolation, réconfort immédiat : « Ça ira mieux, ça va s'arranger. »

Cette sympathie peut aider à passer une crise, être un soutien de départ. Doit être de courte durée.

*Prolongée : risque de paternalisme. **Gomme le problème.** Dépendance affective, cassure, minimise, fait parfois référence à une communauté d'épreuves.*

- Peut avoir pour but de fuir la véritable compréhension.
- Effet souvent contraire : découragement.

Compréhension

- Effort pour comprendre la situation telle qu'elle est vécue par une personne singulière, unique.

- Communication calme et chaleureuse de ce qu'on a compris.

*On porte attention à la **personne avant son problème.***

Essayer de vivre cette attitude en toutes circonstances.

Comprendre

Comprendre l'autre tel qu'il est, c'est tout cela et c'est bien davantage

- C'est accueillir, accepter celui qui vient **tel qu'il est** ou **qu'il croit être** tel qu'il se présente.
- C'est comprendre **ce qui est dit** et encore plus **pourquoi c'est dit**. C'est déchiffrer le vrai message au-delà des mots. M^{me} X. vient trouver sa voisine parce qu'une fois de plus son mari n'est rentré qu'à minuit après une soirée passée avec les copains. « Que dois-je faire ?... et les enfants qui ne voient jamais leur père, et ce laisser-aller à la maison pour les petites réparations, et ces compagnons de bistrot qui l'entraînent à boire... », et cette phrase qui revient parmi tant d'autres : « et moi je ne compte plus, ma vie c'est l'attendre. »

Le voilà le non-dit, l'angoisse « Je compte donc si peu pour lui. Moi aussi je voudrais vivre ma vie. »

- Comprendre **ce que vit** mon interlocuteur, comment il le vit, par-delà les mots, même si son langage, les termes qu'il emploie, son univers intérieur ne correspondent pas aux miens. C'est difficile d'y arriver, mais toujours

possible d'accueillir ses réactions sans critique ni jugement moral, avec une certaine chaleur qui vienne du fond de moi. Je me « **centre** » **sur la personne** de celui qui parle et non pas sur les faits exposés. Je maîtrise mon envie de donner de bons conseils, ou de faire partager mon expérience, ou encore de vérifier mes suppositions.

- Je lui **laisse l'initiative** dans la présentation de sa demande et du cours parfois sinueux qu'il donne à la conversation. Je respecte son rythme d'expression. Je l'aide de temps à autre en faisant un résumé de ce qu'il expose, ou si vraiment c'est trop embrouillé, je pose tout simplement la question : « De tout cela qu'est-ce qui vous semble le plus important, le plus essentiel pour vous ? »
- Je lui reconnais **la liberté d'être pleinement lui-même**. Je le laisse prendre les décisions qu'il choisit, même si cela me choque un peu et si je pense qu'il s'engage dans une mauvaise voie. A long terme, rien ne servira de l'en empêcher. C'est lui-même qui devra se rendre compte qu'il fait fausse route et il s'en apercevra d'autant plus vite que mon attitude lui aura permis d'aller jusqu'au bout de son vécu. Il « vide son sac » et au fond il a toute chance d'y trouver sa vérité, celle qui l'aidera à évoluer, à faire face.

Comprendre se résume parfois à être là, à écouter sans plus ; à être une vraie « poubelle » où l'autre sent qu'il peut tout déverser de confiance.

Empathie

Comprendre, c'est être présent avec empathie. Derrière ce mot barbare se cache l'attitude de compréhension la plus profonde. L'empathie, c'est être branché au maximum sur ce que vit l'autre. C'est la capacité de « sentir ».

C'est entrer dans l'univers des sentiments d'autrui tout en restant soi-même. C'est percevoir comment mon interlocuteur vit sa situation par le dedans, tout en gardant la distance qui me permette de rester indépendant, « une personne séparée » qui ne se laisse pas absorber par son émotion, pas démolir par la perturbation qu'il exprime. L'empathie c'est en somme la part d'affectivité, de **sensibilité** que nous apportons dans la communication. Mais une affectivité qui sait garder le recul nécessaire. Sensibilité mais pas sensiblerie, ni fusion.

Cette attitude consiste donc à :

- comprendre par l'intérieur ce que l'autre éprouve ;
- lui communiquer ce que j'ai compris ;
- avec une présence chaude mais non émotive, une présence solide qui ne fait pas de discours mais sur laquelle on peut s'appuyer.

Définition de l'empathie selon C. Rogers, le promoteur du concept : « Présence intuitive à autrui dans laquelle nous ne sommes plus centré sur nous-même mais sur autrui. Totalement attentif à ses sentiments, tout en restant profondément nous-même, mais sans crispation défensive. »

C'est peut-être en partant de notre expérience personnelle, **quand ai-je eu le sentiment d'être vraiment compris ?** que nous pourrions développer en nous cette capacité de comprendre.

Remarque. **Comprendre**, rappelons-le, **ne veut pas dire approuver**. Comprendre les idées de l'autre ne veut pas dire que je vais les adopter, les faire miennes. La compréhension respecte la liberté des deux partenaires d'une communication.

Communication - Autonomie

Une personne est un être en relation qui devient conscient, agissant, responsable, en partie grâce à cette rencontre enrichissante des autres. Comment puis-je connaître mes idées, mes fantasmes dans leur valeur propre s'ils ne sont pas équilibrés, contrebalancés par leur affrontement à ceux des autres ? Ils risquent de se développer exagérément ou de se déformer.

C'est le drame des personnes isolées, de trop de « femmes au foyer », enfermées dans des banlieues-dortoirs, sans autres interlocuteurs que leurs enfants en bas-âge. Le moindre petit événement, une vitre cassée, une remarque de voisins, une monnaie mal rendue, prend des proportions dramatiques. On les trouve mesquines, elles sont surtout repliées sur elles-mêmes, pas aérées, dépendantes de la moindre rencontre.

La communication, la relation avec d'autres, devrait, normalement, nous permettre d'acquérir une certaine autonomie, nous **aider à devenir nous-même**. Je veux aussi pour l'autre cette autonomie que je réclame pour moi. Je prends garde de ne pas le traiter comme objet à consommer. Je lui reconnais son caractère de « mystère irrémédiable » (M. Oraison). En contrepartie, je demande que mon existence soit reconnue dans sa singularité. L'autonomie dans la communication c'est la rencontre de deux êtres différents, vivant chacun leur vie propre et pourtant unis par une relation d'égal à égal.

« Ils s'aiment et ils s'étouffent. » Nous avons peut-être rencontré un couple, une famille, des amis à qui appliquer cette remarque. Pour eux, il y a confusion entre communication et dépendance affective.

On ne se sépare jamais. On recherche **la fusion** avec l'autre, les autres ; c'est-à-dire une aspiration à la ressemblance, au partage total. Pour l'un des partenaires, au moins, cela se manifestera par un dévouement inconditionnel. L'effacement.

Certains « mal-aimés » ont **un besoin de tendresse inassouvi** qu'ils projettent sur toute personne avec qui une vague relation s'est établie. Ces « dévoreurs d'affection » idéalisent la moindre marque d'attention et croient qu'ils ont trouvé celui ou celle qui sera tout pour eux et pour qui ils seront tout. Ils vont de déception en déception. Un seul être ne peut combler absolument notre besoin de relation. Cette attitude accaparante a pour résultat contraire de faire fuir ceux qui en sont l'objet. On les évite par crainte d'être « collé », pour garder son indépendance.

Une autre forme d'étouffement plus subtile, dans une relation mal comprise, relève du **besoin de possession** : je retiens celui que j'aime par une sollicitude de tous les instants. « Où vas-tu ? Que penses-tu ? Ça ne va pas ? etc. » « Une telle relation est une tentative d'appropriation, d'accaparement⁽¹⁾. » On peut aussi retenir l'être aimé par le **chantage affectif** « Tu sors ce soir ? Bien sûr, tu as besoin de te distraire. Je supporterai l'attente, l'inquiétude m'occupera... » « Tu es tout à fait libre de faire ce que tu veux, tu ne m'empêcheras pas d'avoir une peine immense... » « Tu es jeune, toi. Pendant que tu t'amuseras, je serai là à remuer mes tristes pensées de vieillard... » Il faut choisir entre l'étouffement dans le cocon d'affection ou vivre sa vie avec un cœur partagé et culpabilisé.

Ou encore, on « **achètera** » littéralement l'affection, l'amitié par des cadeaux, des petits soins. On fait peser indéfiniment **le devoir de reconnaissance** « pour tout ce qu'on fait pour lui ». Celui qu'on a aidé (et parfois même s'il ne demandait rien) devient l'obligé à vie qui doit payer en disponibilité, en attentions, en marques d'affection.

Inutile de souligner qu'on ne peut pas parler de communication d'êtres libres dans ces cas-là. Le résultat est souvent désastreux : passivité, stérilisation ou, s'il y a réaction, fuite douloureuse ou, au mieux, révolte avant mise au point pénible. La reconnaissance ne saurait être un assujettissement, les liens créés par le(s) service(s) rendu(s) ne doivent jamais devenir contraignants sous peine de détruire une amitié, une affection. La reconnaissance n'est jamais un dû exigible. Par contre, aimons être reconnaissants librement. Sachons dire merci.

Soyons très net : **une communication vraie ne peut s'établir que dans un climat de liberté**. Nous sommes situé au centre d'un tissu de relations, en rapport avec les autres par d'innombrables fils, des liens par où passe la communication. Ce tissu n'est pas une toile d'araignée, ces liens ne sont ni des entraves, ni des chaînes. La communication, temps fort de la relation, a pour but de maintenir, entretenir, épanouir cette relation.

(1) Albert Desserprit, *Vivre un amour humain*, Chronique Sociale, 1992.

On ne peut parler de communication réussie si l'une des personnes en présence disparaît, se gomme au profit de l'autre. Si les enfants s'écrasent devant leurs parents ou, inversement, si les parents n'osent plus rien dire de ce qu'ils pensent, il n'y aura jamais dialogue. Dans un couple c'est la même chose si l'un s'efface au profit de l'autre et de la « paix du ménage », viendra un moment où ce ne sera plus supportable.

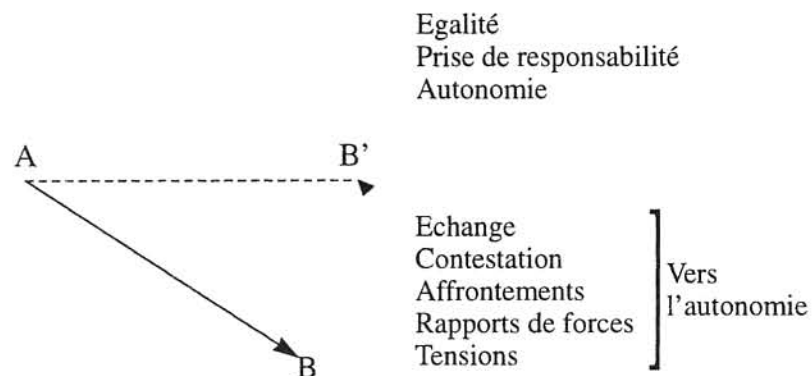
Si cette **prise de conscience de la nécessité d'accéder à l'autonomie** ne se fait pas de part et d'autre, la relation est faussée. On peut même dire qu'il y a échec. On aboutit selon les tempéraments à une dépendance accrue ou encore on assiste à des phénomènes de rejet, d'agressivité, à moins que ce ne soit la fuite. Les éducateurs, les psychiatres ou les jeunes fugueurs savent très bien que chez ces derniers, la fuite est un aveu d'impuissance. « Le dialogue n'est pas possible, je ne pourrai jamais me faire comprendre, je ne suis pas entendu, je n'ai plus qu'à partir » vers un « ailleurs » très flou où j'ai l'impression que je me réaliserai mieux. Dans un entretien et pour un adulte cette fuite se traduira par un refus avoué ou non de continuer la relation, le refuge dans un sujet de conversation différent et anodin.

Ce qui ne veut pas dire que cette accession à l'autonomie se fera sans heurts. Elle se fera fort probablement malgré (ou grâce à) des tensions, des affrontements, des lassitudes. **Ce n'est pas facile de devenir adulte.** Il est parfois plus confortable d'être dépendant, d'attendre que les décisions se prennent ailleurs, que les solutions viennent de l'extérieur plutôt que de les construire soi-même. Une certaine passivité généralisée semble un phénomène de notre époque contre lequel on peut commencer à réagir dès ce stade de la relation quotidienne. D'autres personnes, au contraire, peuvent éprouver une certaine satisfaction à dominer, assujettir. Ou même, avec beaucoup de sincérité sinon de lucidité, elles pensent qu'elles ont le devoir, voire la mission, de prendre en charge les « faibles », les « paumés », et de décider pour eux.

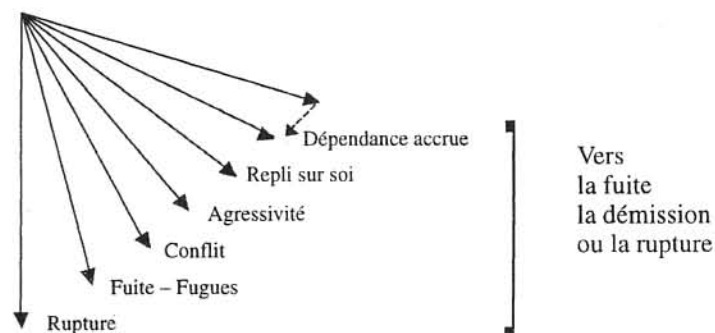
La relation vraie transforme, construit, rend responsable, épanouit dans la confiance mutuelle. Toute communication devrait être un **apprentissage de l'autonomie** pour chacun des partenaires. Les liens d'amitié et de sympathie n'en seront que plus profonds.

Communication – Autonomie

Communication authentique



Relation faussée – Echec



Certains comportements

Le silence et les silencieux

Le silence fait beaucoup parler. Il intrigue, agace, déconcerte. On le définit mal, sinon en proportion du malaise qu'il crée. Puis, en réfléchissant, on s'aperçoit qu'on ne peut le définir comme un tout : en communication ce n'est pas le silence qui est en cause, mais les silences, les diverses sortes de silences aux origines et conséquences bien différentes.

Voici quelques formes de silence

Un groupe de travailleurs sociaux a essayé de les répertorier. En gros, nous avons perçu trois catégories : les silences imposés, les silences refuges, les silences dynamiques.

Les silences imposés

– « Silence hôpital » – « sois belle et tais-toi » – « laisse parler les grandes personnes (ou M. X ou M^{me} Z...) » – les silences de discipline à l'école – le silence après 22 heures dans un immeuble ou à l'hôtel, etc.

Certains de ces silences sont une forme de respect du voisin dans une vie de collectivité. Certains estiment qu'ils sont « une négation de la liberté d'expression » ! D'autres silences sont vécus comme franchement manipulateurs, attitude méprisante, rétention d'informations, test plus ou moins sadique. Silence auquel on se heurte dans certaines démarches délicates, dans un entretien de sélection professionnelle.

- Il est mal vécu parce qu'imposé sans explication.
- Il fait naître l'impression d'une fuite de l'esprit, les idées se brouillent, on se sent devenir stupide.
- L'atmosphère devient pesante, pénible, tendue.
- A tout le moins, on estime que c'est une perte de temps qui ne mène à rien.
- La plupart du temps il suscite une agressivité, contenue ou non, qui s'exprime immédiatement sur place, ou plus tard, dans un milieu jugé plus réceptif.

On ne peut nier que ces silences délibérés sont un procédé parfois inspiré de la « dynamique de groupe » et destiné à déclencher des réactions.

Cette méthode est-elle opportune en toute circonstance de sélection et de formation avec des personnes non averties ? Cela reste à prouver. Ce qui est certain c'est qu'elle suscite des malaises et des allergies irréversibles à tout ce qui est « psy ».

Les silences-refuges

– **Délibérés :**

- le refus de participation à une réflexion ;
- les silences boudeurs, parfois pour manifester désaccord, opposition ou simplement parce qu'on n'arrive pas à placer un mot ;
- silence de non-engagement, de neutralité, de lâcheté parfois. On refuse de donner son avis, de s'impliquer. Selon le langage populaire « surtout ne pas se mouiller » ;
- le silence-confort : on s'installe dans la chaleur d'un groupe, d'un face-à-face on se laisse bercer par le ronronnement de celui ou ceux qui parlent : on poursuit son rêve intérieur avec de temps à autre un vague « Mmm » « Ah ! oui » qui n'engage à rien.

– **« plus forts que soi » :**

- les blocages. On n'arrive vraiment pas à parler quelque désir qu'on en ait (voir blocages p. 115) ;
- la timidité, le manque d'assurance devant quelqu'un qu'on estime supérieur ;
- la peur. « Si je me livre comment me jugera-t-on ? Mes paroles ne seront-elles pas retournées contre moi ? Et si j'allais dire des bêtises ? »
- silence d'anxiété : « Pourquoi suis-je ici ? Que va-t-il se passer ? »

Les silences dynamiques

- de respect envers celui qui parle, mais très actif dans l'intérêt et l'écoute ;
- le silence de début d'entretien, peut être un palier qui permet de reprendre son souffle, de se rassembler ;
- les silences de repos, de récupération, de recharge, pour faire le point, mettre de l'ordre dans ses idées. Nous avons fondamentalement besoin de moments de solitude, de calme ;
- les silences de réflexion souhaités, parfois à exiger ou imposer avant de prendre une décision, au moins le temps de « tourner 7 fois sa langue dans sa bouche » ;
- le silence, quand la décontraction est nécessaire pour retrouver sa maîtrise de soi si on se sent gagné par l'énervement, pour apaiser une émotion ;

- silence pour mieux assimiler ce qui vient d'être dit ;
- enfin le silence de communion. Les mots ne suffisent plus pour transmettre l'accord des pensées et des cœurs. Le silence est alors l'ultime moyen de communication. Ces instants privilégiés ne naissent évidemment qu'après une assez longue connaissance mutuelle, quand l'amitié existe déjà, profonde et lucide.

Comment est vécu le silence ?

De façon générale, le silence trop long et lourd **engendre l'angoisse** au moins pour un des partenaires. Il devient vite insupportable, il faut le rompre à tout prix. Mais celui qui parle le premier a l'impression de se mettre en état d'infériorité, cependant il ne peut pas faire autrement. Ce sentiment de dépendance est d'autant plus accentué que le vis-à-vis garde un visage impassible. C'est là que les gens parlent de « manipulation » et de ce fait, rien n'est plus manipulateur et directif qu'un silence délibéré.

Certaines personnes sentent monter l'**agressivité** comme nous l'avons déjà vu. D'autres sont **bloquées**. Plus le silence est long, plus elles se sentent paralysées et incapables d'en sortir. Elles le vivent comme une prison oppressante. D'autres ne peuvent résister à cette tension et réagissent gestuellement : vont regarder à la fenêtre, reculent leur siège, ou même sortent de la pièce.

Enfin, certaines sont plus résistantes et s'**en accommodent** avec un humour noir : elles se mettent à faire leur courrier ou des mots croisés. J'en connais d'autres qui prennent leur tricot. Autres manières, évidemment, de s'échapper.

Il peut arriver que certaines personnes ne peuvent vraiment pas vivre sans bruit et grouillement autour d'elles. Même le silence naturel de la campagne les angoisse.

Mais généralement, pour la plupart, malgré ces réactions en certains cas, nous avons besoin de moments de silence pour nous reprendre et réfléchir, nous ressourcer.

Toutes ces réactions nous conduisent à nous poser la question :

Comment se comporter avec le silence ?

Cela dépend de sa place et de sa durée.

Un silence de **début d'entretien** quelquefois nécessaire comme on l'a vu, doit être bref. Surtout si on se rencontre pour la première fois, sinon il deviendra pratiquement impossible d'en sortir et angoissant au moins pour l'une des personnes en présence. Il peut être rompu par un sourire, un mot accueillant ou par une question simple à laquelle il est possible de répondre

par oui ou par non, comme « Avez-vous assez chaud ? Voulez-vous que je ferme la fenêtre ?... »

Si on peut le faire avec simplicité, le mieux est de faire une remarque franche sur ce silence qui s'installe : « Nous sommes bien silencieux. A quoi cela tient-il ? Notre silence dure, si nous essayons de voir pourquoi ? » Cette prise de conscience d'un vécu commun, si négatif soit-il, suffit habituellement pour établir un contact.

En cours d'entretien, le silence est un instant respectable de reprise de soi, de réflexion. Si on le sent tendu, il est peut-être utile de déceler son origine : parole maladroite, ton sec, sujet épineux, manque d'écoute ou d'intérêt. Ce peut être un silence boudeur, de caprice. Que faire dans ce cas ? Sans doute attendre que l'éclaircie revienne ou passer outre en gardant le sens de l'humour ! Pour les silences manipulateurs, il convient de doubler la dose d'humour ! de ne pas se laisser démonter, en réagissant, par exemple en passant du rôle d'observé à celui d'observateur. Mais quand on a l'impression que l'avenir professionnel est en jeu c'est plus facile à dire qu'à faire !

De toute façon nous avons tout à fait conscience que le silence est un élément de la communication non négligeable. Quelle que soit sa forme, il peut être observé, analysé, dépassé, intégré, mais ne doit jamais être subi passivement.

Les silencieux

Nous connaissons tous des gens, et nous en sommes peut-être, qui sont des **silencieux chroniques**. Ils « n'ouvrent pas la bouche », surtout en groupe. Parfois, en face-à-face, nous rencontrons des « **monosyllabiques** » qui ne répondent que par oui ou par non à toutes les sollicitations d'expression. D'autres ne savent répondre qu'en aboyant ou avec force gestes. « Comment faire parler les muets ? » s'inquiètent souvent les travailleurs sociaux. Après tout, faut-il à tout prix les faire parler ? C'est la première question à se poser. Y a-t-il une réponse ? Ne pas « subir » le silence, d'accord, mais aussi savoir le respecter.

Certains sont silencieux par tempérament. Ils n'éprouvent pas le besoin de parler partout et sur tout. Ils ont besoin de mûrir leurs paroles, mais quand elles sortent, elles sont denses. Cela ne les empêche pas d'avoir d'autre manifestation de participation : regard, sourire, prise de notes. Généralement, ils sont très bien supportés dans un groupe.

Le silence d'autres est perçu comme un dédain, un **refus de participation**. Dans les groupes de jeunes, il n'est pas rare de voir le silencieux violemment agressé par l'un ou l'autre et transformé en bouc émissaire. « Je ne

peux plus supporter que tu ne dises jamais rien, tu bloques tout, tu nous méprises ou quoi ? Si tu ne parles pas dorénavant... »

Une intervention brutale risque de bloquer encore plus le « muet » et de l'enfoncer dans son mutisme.

Nous ne remarquons pas assez que beaucoup de personnes **manquent de moyens de s'exprimer** : pauvreté de vocabulaire, difficulté d'articulation, impossibilité de rationaliser une sensation, impossibilité d'avoir des idées générales, de « conceptualiser ». Elles ne savent pas, on ne leur a pas appris ou elles n'ont pas eu le temps d'apprendre, ou bien déjà autour d'elles on parlait peu. Il y aurait peut-être beaucoup à s'interroger sur le déclin de toute une riche culture populaire de l'expression, étouffée par l'obligation de « parler français » et par tous les jargons indigestes des mass-média et des snobs soi-disant intellectuels (cf. Henri Vincenot, **La Billebaude**⁽¹⁾).

Il y a les timides et qui ne l'a jamais été plus ou moins ? Que d'angoisse suscite le fameux « tour de table » pour soi-disant, « faire connaissance ». On voit approcher son tour « plus que trois avant moi, plus que deux... » les idées se brouillent, la gorge se dessèche. Quand on est enfin sur la sellette, on bafouille quelques mots insipides. D'accord, on a parlé. « Tout le monde a parlé dans notre groupe » sous-jacent : « nous sommes des gens bien, nous savons y faire »... La communication en est-elle créée pour cela, l'expression est-elle celle d'une personne libre et vivante ?

Il ne peut y avoir de communication authentique que dans un climat de liberté.

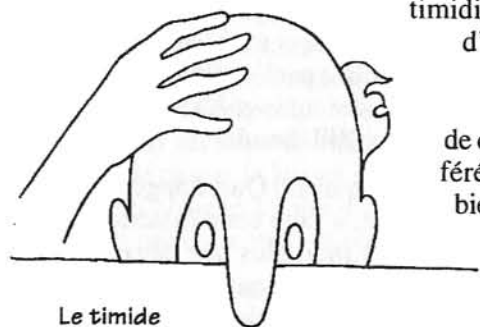
La règle de base serait peut-être, avec les silencieux : les **apprivoiser, ne jamais les forcer**. Respecter leur rythme. Plus que d'autres ils ont besoin de temps. Veiller au climat de relation : qu'il soit accueillant, ouvert, intéressé. Utiliser un parler précis, mais simple. Leur laisser le temps d'évoluer. Nous rencontrons parfois des personnes que nous avons connues muettes dans leur jeunesse. Nous les retrouvons très disertes, sinon volubiles dans leur âge mûr. La richesse de l'expérience, la vie ou peut-être leurs efforts ont eu raison des blocages.

Parfois aussi **s'interroger** : n'est-ce pas moi, mon groupe, qui étouffe, fait écran ? Certaines « vieilles dames indignes » scandalisent légèrement leur entourage. Elles qu'on ne connaissait que « effacées, si discrètes » les voilà pleines de dynamisme et loquaces, si elles sont devenues veuves. Cela vaut pour les hommes aussi : tel renfrogné et monosyllabique au domicile conjugal, se révèle agréable causeur dans ses moments célibataires.

(1) Denoël, 1989.

Dans une relation à deux, une fois le climat créé, mon propre silence attentif fait presque automatiquement naître l'expression de l'autre. Peut-être y a-t-il des gens isolés dans leurs silences parce qu'il y a trop de bavards. « La conversation est (souvent) un jeu de sécateur où chacun taille la voix du voisin aussitôt qu'elle pousse. » (Jules Renard)

La timidité et les timides



Le timide

« Je suis timide, je n'ose pas, que faire contre la timidité ? » C'est toujours assez étonnant d'entendre cette phrase se répéter de groupe en groupe, de conversation simple en interview, dès qu'un peu de confiance est née. Paroles souvent proférées par des personnes apparemment bien insérées socialement et à l'aise dans leur comportement. Malgré cela un malaise persiste, secrété par ce parasite tenace, la timidité.

Que dire alors des timides profonds confinés dans leur isolement ?

Si l'on tient compte des nombreuses publicités pour « guérir la timidité » ce doit être un phénomène social très répandu qui se vend bien.

Manifestations

On peut la rencontrer même sous une façade désinvolte. Il n'est guère possible de la définir avec précision. Pour le plus grand nombre, c'est un manque d'aisance et d'assurance en société, dans un milieu inhabituel. Il y a des degrés dans ses manifestations.

On peut être timide en certaines occasions, très à l'aise en d'autres. M^{me} Untel a toutes les audaces au téléphone et un trac épouvantable dès qu'elle est en face de deux ou trois personnes. M. X... affronte calmement un groupe de cent personnes mais n'osera jamais entrer dans un magasin sans sa femme ou faire une réclamation par téléphone. Telle autre fait une entrée fracassante à une réception, perd complètement pied devant un interlocuteur inconnu.

Ce manque d'aisance entraîne un **comportement** un peu gauche avec des manifestations physiologiques autant que gestuelles. On ne sait que faire de ses mains, on croise et décroise les jambes ; on cherche à se « donner une

contenance » en fumant, en tripotant un objet. On met des lunettes noires. L'émotivité est au rendez-vous : les doigts froids, la tête en feu, la langue sèche, la « boule » dans la gorge, le plexus crispé. Les gestes sont maladroits. Les grands timides se prennent les pieds dans le tapis, se cognent aux meubles ce qui ajoute de la confusion à la gêne de départ. Plus simplement on laisse échapper un objet, on « farfouille » dans son sac dans l'impossibilité de trouver le ticket de bus réclamé par le contrôleur, ticket qu'on a mis dans sa poche ou gardé à la main.

Conséquences

Cela peut avoir des **répercussions intellectuelles** : on a tendance à bafouiller, les mots ne répondent pas à l'appel. On n'arrive plus à exprimer sa pensée. On se trouve bête, ce qui n'arrange pas les choses. **Socialement**, c'est parfois un handicap : on retarde indéfiniment telle démarche, on n'ose pas réclamer lorsque le commerçant a glissé deux pêches pourries dans votre kilo ou vendu un article défraîchi. La timidité fait perdre la présence d'esprit dans une circonstance embarrassante. Telle jeune fille importunée dans la rue ou un lieu public n'osera pas « envoyer promener » avec fermeté le goujat. Tel autre ne saura pas dire « non » au démarcheur habile et se trouvera encombré d'un achat inutile autant qu'onéreux.

Tous ces comportements sont très gênants et vexants. Quelques expériences désagréables peuvent aider à les éviter par la suite. « On ne s'y laisse pas prendre » plusieurs fois.

Mais il y a plus grave. La timidité **peut devenir pusillanimité** c'est-à-dire incapacité de prendre une décision, crainte de tout risque, manque d'audace, peur des responsabilités. On n'est plus seulement timide, mais timoré. Le grand timide tremble pour la moindre démarche. On le sent au bord des larmes, dans le brouillard. Cette inhibition devant un grand nombre de situations engendre une souffrance réelle.

Cela entraîne un grand risque de repli sur soi, d'isolement, de sauvagerie. Parfois, pour se doper, le timide peut chercher des forces dans l'alcoolisme, l'agressivité, la violence.

Sans aller jusque-là, c'est souvent cause d'une vie sociale incomplète, d'une insatisfaction dans la relation. On n'ose pas dire, on n'ose pas participer. On reste sur sa faim d'échange, de contacts. On devient un peu jaloux de ceux qui osent, une certaine amertume accentue le repli sur soi et c'est le cercle vicieux. D'autre part la timidité est contagieuse et refroidit parfois les tentatives de l'entourage pour créer une relation. Le timide est malheureux et attriste ceux qui ont de l'affection pour lui.

Origine de ces timidités

D'où proviennent-elles ? C'est bien difficile à préciser avec certitude.

- On y retrouve les peurs inconscientes de l'autre, d'être jugé, mal aimé.
- La timidité peut venir de malchances ou d'échecs successifs entraînant manque de confiance en soi.
- L'entourage proche a souvent un rôle important : « tais-toi » ... « Tu n'arriveras jamais à rien. » Ou encore comparaison défavorable avec les frères et sœurs, les amis qui « eux » réussissent dans leurs études. Phénomène assez fréquent : les cadets sont ou se croient souvent laissés dans l'ombre. « Vous êtes la sœur de Chantal, le frère de Pierre ». Toute la vie scolaire et sociale on n'est que le fils, le frère, la fille ou la sœur de X. Il faut « se faire un prénom » dit-on parfois dans les milieux artistiques. C'est ardu. Il ne sert à rien de surprotéger le petit dernier si on ne lui apprend pas à construire lui-même sa propre vie.
- La **solitude** aussi peut jouer un rôle. Dans notre monde moderne si grouillant, il y a beaucoup de solitaires pour raison de santé, d'âge, de profession, de transplantations fréquentes. D'où l'urgence de ne pas laisser la solitude se transformer en isolement, laisser le vide s'installer autour de nous.

La timidité peut encore venir d'une santé fragile, d'un inconvénient physique, petite ou trop grande taille, obésité, myopie, asthme, etc.

- Ce peut être de l'agoraphobie, la peur des espaces vides, une certaine distance à franchir crée l'anxiété ; de la claustrophobie : dans un lieu trop fermé, on perd ses moyens.

Comportements possibles face à la timidité

Les spécialistes de la timidité ont certainement beaucoup de doctes explications sur son origine. Nous pouvons toujours les consulter utilement.

A notre niveau de recherche, essayons simplement de réfléchir au comportement possible avec les timides et notre propre timidité, dans la vie de tous les jours. Toute timidité n'est pas pathologique, mais aucune forme ne partira d'un coup de baguette magique.

D'abord, ce qu'il ne faut pas faire :

- Culpabiliser le timide et l'enfoncer dans son malaise. Ce qu'on dit trop souvent au timide : « tout ça c'est de l'orgueil. Le timide n'est qu'un orgueilleux

(ou un égocentrique) », « dans la vie actuelle tu auras toujours le dessous, tu n'arriveras jamais à rien, tu ne feras jamais ta vie. » « Tu es pourtant intelligent(e)... A te voir on te prend pour un(e) demeuré(e). » En plus positif : « apprends à te battre. Pense d'abord aux autres. Ne t'occupe pas de l'effet que tu produis. » Tout ça ce sont des conseils qui risquent de laisser le timide encore plus désespéré devant de nouveaux échecs. Plus l'entourage annonce le pire, ou moralise, plus le timide dramatise ou perd pied.

Les parents qui sont toujours « sur le dos » de leurs enfants, soit qu'ils les couvent, soit qu'ils les réprimandent continuellement auraient peut-être intérêt à leur laisser courir des risques. Bruno, 3 ans, veut aider Maman à mettre le couvert en portant une assiette. « Non tu la casseras. » Une autre fois Maman cède : « Tu es maladroit, tu vas sûrement la casser. » Naturellement, Bruno, impressionné par l'image que sa mère a de lui, tombe et casse l'assiette, et vlan, la gifle. « C'est fini, tu ne toucheras plus à rien. Tu es puni, va dans ta chambre ! » A 20 ans, Bruno risque d'être sérieusement emprunté.

Que faire ? D'abord le vouloir

Il n'y a pas de remède miracle. Que l'entourage fasse son possible pour créer un climat accueillant, c'est évident. Mais le dépassement de **la timidité c'est d'abord l'affaire du timide**. Il n'en sortira que s'il a le désir d'en sortir et le veut efficacement. Nous retrouvons la communication avec soi-même. Qu'il regarde sa timidité en face et décide d'en guérir. Ne pas nier qu'elle existe, au contraire, **oser en parler**, bien entendu sans délectation. Puis progresser à petits pas, en surmontant ses craintes par paliers. Faire des choses nouvelles, en **commençant par des actes faciles** pour les réussir et ne pas se décourager dès le départ.

- Certains prétendent qu'un timide « est sauvé à partir du moment où il a **une raison valable d'aborder les gens** » et où il exploite ce prétexte. Par exemple, dans l'ascenseur, à la dame qui revient du marché « Vous avez trouvé de beaux haricots ! » ; s'entraîner à adresser la parole à quelqu'un de non familier une fois par jour, ou peut-être seulement une fois par semaine au début. Puis battre ses propres records peu à peu. On retombe toujours sur l'attention à l'autre, l'observation, l'intérêt.
- Tout prétexte est valable ! Demander un renseignement, son chemin ou simplement l'heure. Mais encore plus, se mettre en demeure de **rendre soi-même service** : bien connaître sa ville pour aborder la personne qui cherche son chemin « Puis-je vous renseigner ? », offrir de poster une lettre, de donner la monnaie, de pointer le ticket éloigné du composteur, proposer l'abri de son parapluie.

– Un autre « truc » : avoir à portée de main ce dont les autres peuvent avoir besoin : une aiguille enfilée, des kleenex, un canif, un plan du métro, de l'aspirine. Ceci est surtout valable dans des groupes de résidence ou de vacances.

Rendre service fait autant de bien à celui qui le rend qu'à celui qui le reçoit et, surtout cela valorise, si peu que ce soit, une personne peu sûre d'elle.

– Plus profondément, le timide s'entraînera peu à peu sur un plan psychologique. Il s'efforcera de ne pas s'inquiéter de ce qu'on pense de lui. Avec un peu d'humour se dire « Au fond, je ne suis pas si important que ça pour que les autres s'attardent à me soupeser » ou même s'il a commis une maladresse « après tout ça n'empêchera pas la Terre de tourner. »

Mais en parallèle, il ne méprisera pas sa propre valeur et ses richesses. A dire vrai, en prenant de l'âge on acquiert cette liberté par rapport à l'opinion des autres et c'est bien agréable. On a envie de vivre sa vie, ou ce qu'il en reste, et tant pis pour le qu'en dira-t-on ! S'accepter tout entier, corps, pensée, cœur alors que le corps se fane, que le cœur vit au ralenti et que la mémoire a des caprices, est une de ces formes d'humour paradoxal dont la vie n'est pas chiche. Il n'est peut-être pas nécessaire d'attendre la retraite pour découvrir l'**humour sur soi-même**. On découvre aussi, année après année, que la vie, à côté des ennuis qu'elle secrète, propose presque toujours les forces et les moyens d'y faire face, à condition de ne pas les dédaigner. « Il me semble que chacun peut tirer de la vie sa part de bonheur ? Si on ne l'obtient pas d'une façon, on la cherche d'une autre. » (Agatha Christie)

Si un timide ne peut devenir vendeur d'automobiles ou grand tribun politique pourquoi s'entêter et ne pas chercher une orientation plus conforme à ses capacités où il trouvera son épanouissement ?

Cela nécessite d'ajouter, à l'observation, une **imagination dynamique**.

Ensuite, se prendre en charge

- Construire son équilibre. **Vivre au présent**, faire à fond ce qu'on fait. Utiliser l'imagination pour créer, pas pour fabriquer de l'anxiété.
- Avoir un violon d'Ingres, artistique, culturel, affectif, un petit engagement qu'on tient fidèlement. Il est très important d'avoir un secteur où on excelle et dont on peut parler. Si on n'en a pas, le créer. **Devenir compétent** quelque part donne de l'assurance.

Cependant, il est peut-être préférable de choisir un sport d'équipe, un artisanat en atelier, par exemple, plutôt qu'une activité solitaire ou silencieuse (philatélie, collections, pêche à la ligne). Mais avant tout, **trouver son essentiel**, faire au départ quelque chose pour quoi on se sent une certaine attirance. Un timide doit s'approprier lui-même. Qu'il trouve un lieu où il peut prendre

conscience de ses vraies dimensions, être lui-même, mais que ce lieu ne soit jamais prétexte à fuir, à se réfugier.

Enfin, de temps, à autre, faire de **petites folies**, sortir du rationnel, découvrir le farfelu, l'irrationnel : dire des bêtises, danser n'importe quoi sur un air qu'on aime, s'habiller de couleurs vives, écrire ou raconter une histoire fantastique, passer une après-midi à une terrasse de café au lieu de faire son repassage, etc.

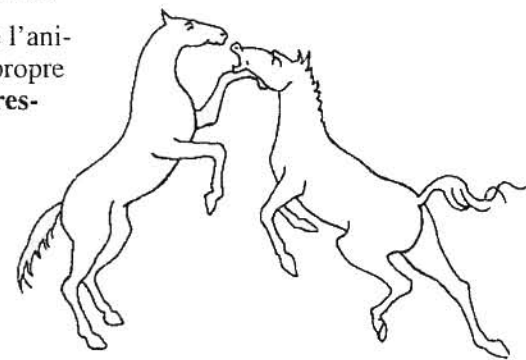
Et puis, encore et encore, **s'intéresser aux autres**, à leurs activités, leur talent, participer à leur joie, sentir leur peine, découvrir leur centre d'intérêt, savoir leur en parler avec tact et une chaleur non feinte. Cette attitude intérieure d'intérêt, qui n'est pas la curiosité, s'acquiert avec l'observation et l'entraînement. Elle est fondamentale pour vivre avec les gens quels qu'ils soient. Parfois, elle seule donne un sens à la vie quand celle-ci est trop morose.

Enfin, **proscrire la fausse humilité**, se connaître unique. Il n'y aura jamais un seul être comme moi. Ce que je porte en moi de valeurs, les compétences infimes que j'ai, si je ne les sors pas de moi (exprimer = pousser au dehors) c'est un tort que je fais à la famille humaine. Les autres ont un droit sur mon capital personnel, je ne peux thésauriser mes richesses. C'est une élémentaire solidarité que d'apporter ma quote-part d'expérience, de savoir à la communauté humaine.

L'agressivité et les agressifs

« Agressivité : instinct de combat de l'animal et de l'homme dirigé contre son propre congénère. » (Konrad Lorenz, **L'Agression**)

« Il est d'une agressivité... ! On a toujours l'impression qu'il va mordre. Ce garçon manque d'agressivité... Elle est tellement agressive qu'on la fuit. » Je me défends avec un ton acerbe, il m'attaque par des remarques aigres-douces...



L'agressivité

Les comportements agressifs sont quotidiens et d'autant plus fréquents que nous sommes entassés dans des espaces restreints ou tendus vers le même but : il faut survivre et s'affirmer parmi la foule. Il faut conquérir et conserver son territoire.

Manifestations et conséquences

- Le **ton** d'abord, qui attaque par des paroles sèches, saccadées sur un registre tel qu'on a envie de répondre dans le même.
- Le **dialogue de sourds** : on n'écoute pas les arguments, l'expression des idées de l'autre. On cherche d'abord à lui clouer le bec.
- Le **refus d'écouter** : « puisqu'il le prend comme ça... »
- La **contradiction** : « Il m'a agressé si bien que j'ai dit le contraire de ce que je pensais uniquement pour le contrarier. »
- La **montée de la colère** et des échanges hargneux.
- La porte qui claque faute de possibilité de s'exprimer posément et qui entraîne :
- La **rupture de communication**. Plus rien ne passe. Les partenaires ressemblent à deux murs hérissés de piquants et de tessons de bouteilles.
- La **mise à l'écart** : l'agressif voit un fossé se creuser entre lui et son entourage. On le fuit et l'isole de plus en plus. Ou à tout le moins, on fait le gros dos devant l'agressif. On ne dit que des banalités : la **relation est faussée**.
- La **stagnation** : aucune évolution n'est possible dans un couple ou une équipe où règne l'agressivité. Les problèmes ne peuvent plus être réglés puisqu'il devient impossible d'en parler sans se mordre. Toutes les forces vives sont employées à ne pas se laisser détruire par ces échanges acerbes.
- L'agressivité fait mal si celui qui en est l'objet la prend au sérieux. Certaines personnes agressées sont démoralisées ou stérilisées pendant un temps plus ou moins long.

Ce qu'il y a dessous

- Une antipathie réelle qu'on ne peut surmonter née d'expériences pénibles ou vexantes. « On a une dent » contre l'autre.
- Partis pris et a priori qu'on ne veut pas voir remettre en question ; allergies épidermiques difficilement contrôlables. On se défend avant d'être attaqué.

Toute agressivité n'est pas besoin de faire mal ou de détruire. Le plus souvent elle cache **angoisse et insécurité**, peur d'être incompris, étouffé. La violence, forme extrême de l'agressivité, est souvent le dernier recours pour se faire entendre.

- Elle peut dissimuler le besoin d'être aimé et l'impression de n'être pas « aimable ». Vouloir se situer socialement et ne pouvoir se dégager d'un sentiment d'infériorité peuvent aussi la déclencher.

- Elle peut être le **report** sur un innocent d'une agressivité refoulée ailleurs. Par exemple, un supérieur hiérarchique a été exaspérant au bureau : c'est le conjoint qui « encaisse » à la maison. Ou inversement, scène de ménage au foyer, c'est la secrétaire qui en subit les conséquences.
- L'origine de l'agressivité peut être **culturelle** : manque de vocabulaire ou d'idées personnelles claires. Dans un affrontement c'est souvent un signe d'insécurité sur sa position. L'irritation contre soi-même et sa propre insuffisance se projette sur le vis-à-vis.
- L'agressivité peut aussi avoir des **causes physiques ou matérielles** : surmenage, manque d'espace vital, énervement. Elle est la répétition de comportements ancestraux héréditaires : besoin de défendre son territoire d'habitation, de prestige, de confort ou d'intimité. Il y a sous-jacent le besoin d'exister, de s'affirmer, d'être reconnu.

Que faire face à l'agressivité de ton et de parole ?

D'abord s'efforcer de ne pas renchérir. Y répondre du tac au tac c'est mettre de l'huile sur le feu. Mais c'est difficile : **l'agressivité engendre l'agressivité**. C'est presque physiologique. Le phénomène inverse peut aussi se produire : un calme olympien, une grande maîtrise de soi de l'un des partenaires d'une discussion exaspèrent l'autre. Il se sent inférieur par son propre comportement.

- **Essayer de comprendre** d'où provient cette agressivité.
- Une préparation lointaine peut aider à aborder un agressif. Le prévoir comme personne intéressante qui m'apporte quelque chose de complémentaire et qui a besoin de mon apport. L'accueillir avec intérêt. Savoir qu'il vient à moi avec tout son passé que, peu ou prou, je lui renvoie ou cristallise.
- Une bonne manière de faire est de **réexprimer posément** les arguments de l'autre avant de présenter les siens. C'est preuve qu'on a écouté et essayé de comprendre. Cette attitude a un incroyable pouvoir apaisant. Mais dans l'échauffement de la discussion on n'y pense pas toujours.
- Respirer avant de répondre !
- Un « truc » : pour désamorcer l'agressivité, la faire se décharger sur certains points mineurs si l'interlocuteur a vraiment besoin de s'affirmer : proposer idées ou marchandises qu'il pourra réfuter ou refuser. Par exemple, dans le commerce, proposer plusieurs objets en commençant par quelques-uns inadaptés au besoin du client ; objets qu'il pourra critiquer avec virulence. C'est un procédé voisin de la manipulation. L'essentiel, c'est de garder le respect de l'autre.

Certains tempéraments explosifs ou soupe au lait sont parfois assimilés à l'agressivité. Ils peuvent avoir la même **origine d'anxiété ou la crainte de ne pas se faire comprendre**, la peur de ne pas réaliser la tâche demandée. Ils sont pourtant différents en ce sens qu'ils se connaissent comme tels et se rendent compte de leurs éclats. Ces éclats sont d'ailleurs ponctuels et limités dans la durée. L'agressivité chez l'être humain, au contraire, est un état plus ou moins constant. Elle n'est pas facilement perçue par l'agressif tant qu'un congénère excédé ne la lui fait pas remarquer. Ce qui ne va pas sans drame ! Elle est généralement froide et cassante, voire cinglante et donne souvent l'image d'une certaine raideur intérieure. Elle peut faire très mal, inconsciemment d'ailleurs. Un agressif est souvent dépourvu d'humour sur lui-même et sur la vie. Et c'est bien dommage. Le jour où il découvre cette affectueuse ironie sur lui-même, il est libéré et, partant, bien mieux intégré dans son entourage.

Se connaître agressif dans ses points faibles. Reconnaître et avouer un tempérament agressif ou explosif, c'est déjà un grand pas de fait. Cependant essayer de l'atténuer : les réactions agressives répétées fatiguent nerveusement l'entourage familial et professionnel, à la longue. Développer aussi un « **meilleur-se-connaître** », s'habituer les uns aux autres, aux différences est un excellent moyen. « Le seul fait de connaître personnellement un congénère a chez l'homme aussi un pouvoir inhibiteur sur l'agression. » (Konrad Lorenz, op. cit.)

Parfois, si le ton monte trop, le plus sain est-il de « rompre les chiens » en assumant cette tension : « Nous sommes trop énervés en ce moment pour continuer à discuter, reposons-nous un peu (ou allons boire un coup, faire un tour...) Parlons d'autre chose ». Surtout ne jamais rappeler une attitude agressive : « Alors tu es de meilleur poil aujourd'hui ? » C'est le plus sûr moyen de la ressusciter !

Toutefois non-agressivité ne veut pas dire non-combativité. Parfois il faut savoir **parler sec et net** ; ne pas tout subir comme un mouton invertébré pour qu'il n'y ait « pas d'histoires ». Se rebiffer, mais sans animosité intérieure. « Mettez-vous en colère, mais ne péchez pas. » (Saint Paul)

La manipulation

« Je me suis laissé manipuler et je ne m'en suis aperçu qu'après coup. »
« Comment faire pour ne pas être manipulé ? » Inquiétude de plus en plus répandue et non sans fondement. Mass media, publicité, vendeurs expérimentés essaient de nous influencer et nous convaincre à longueur de temps. Les techniques de manipulation sont subtiles pour ne pas dire surnoisées. D'autre part qui de nous peut affirmer qu'il n'a jamais cherché à manipuler quelqu'un ? Quelle épouse n'a jamais suggéré adroitement une idée à son

mari en lui laissant croire qu'elle vient de lui ? Quel parleur habile et convaincu n'a jamais présenté « son idée » de façon tellement claire et catégorique que l'interlocuteur a l'impression qu'on ne peut pas penser autrement ? Qui n'a jamais poussé l'attitude de séduction à l'extrême pour amener l'autre là où il n'avait pas envie d'aller ?

Il serait peut-être plus facile d'enseigner des techniques de manipulation que d'aider à les déceler !

Manipuler : manier **avec soin** en vue d'expérience, diriger **à sa guise** un individu, un groupe.

La manipulation suppose donc une attention précautionneuse (avec soin) et la prise de pouvoir sur l'autre (à sa guise).

Etre manipulé c'est devenir un pantin dont on tire habilement les ficelles et trop souvent le pantin est consentant plus ou moins consciemment.



La manipulation

Quelles ficelles va utiliser le manipulateur ?

Il utilisera d'abord nos faiblesses

- Prosaïquement, d'abord, l'**embarras** que nous avons de **notre corps**.
- Puis **des besoins** plus ou moins conscients :
 - la vanité, le besoin de paraître ;
 - le besoin de s'affirmer, de se faire connaître parmi les autres ;
 - la bonté d'âme, le besoin de dévouement ;
 - la naïveté : besoin de croire, d'avoir confiance ;
 - la passivité, besoin d'être pris en charge, d'être tranquille.
- Des **peurs** qui en découlent :
 - peur de l'insécurité ;
 - peur de la solitude ;
 - peur de l'incompréhension ;
 - peur de perdre sa réputation ou sa situation.

Il utilisera donc, avec habilité, des pressions

- physiques, matérielles
 - inconfort, lumière mal placée, etc. ;

- faire attendre jusqu'à l'énervement ;
 - faire traverser une longue pièce ;
 - laisser debout en étant soi-même assis ou l'inverse ;
 - regard vide.
- affectives,
- « caresser dans le sens du poil » : faire jouer les cordes sensibles :
 - la flatterie : « vous qui... si bien... » ;
 - le chantage affectif (cf. p. 77) ;
 - se minimiser pour que l'autre se sente valorisé ;
 - impassibilité, ironie pour faire perdre le sang-froid ;
 - intimidation et chantage tout court.

Il utilisera des techniques ⁽¹⁾

- d'apparente compréhension :
- vous faire parler de vos maux et préoccupations et compatir ;
 - se faire ignorant face à votre compétence ;
 - ou même se dire coupable d'erreur et comprendre votre mécontentement ;
- d'argumentation :
- désarçonner par une attaque directe : « dans votre cas particulier voilà ce qui convient » ;
 - se référer à des témoignages de gens connus « M. Untel vous dira que... M^{me} X l'a déjà expérimenté » ;
 - ne répondre qu'à l'objection la moins importante (surtout si on a à faire à quelqu'un d'un peu timide) ce qui fait oublier les autres ou rend hésitant à les formuler ;
 - interpréter, au besoin en réexprimant d'une manière infidèle si on sent que l'autre n'osera pas réagir ;
 - poser beaucoup de questions de détails sur le sujet ;
 - poser des questions de diversion qui font sortir du sujet et embrouillent ;
 - utiliser le silence. Rien n'est plus manipulateur que le silence. C'est mettre l'autre devant un vide, source de malaise et de déséquilibre ;
 - utiliser la force d'inertie, ne pas réagir, se faire lourd, inamovible. Se heurter à la force d'inertie est épuisant, on se lasse.

On pourrait résumer : pour manipuler faire tout le contraire de ce que nous avons dit jusqu'à présent !

Enfin beaucoup plus graves sont toutes les **techniques de conditionnement** du comportement qui se développent actuellement ⁽¹⁾. La question est beaucoup trop vaste pour être abordée dans ce cadre. C'est un problème de la société à venir. Sans se paniquer il est cependant utile d'être alerté pour mieux faire face et ne pas laisser ces techniques se répandre insidieusement à notre insu. Et peut-être commencer par ne pas les rechercher volontairement : ne pas se bourrer de tranquillisants ou d'euphorisants, chimiques ou autres ; apprendre à essayer de régler ses problèmes soi-même sans se précipiter immédiatement chez les « psy » de tous bords ou recourir systématiquement à des services sociaux débordés. Ne pas toujours attendre nos solutions des autres et des techniques.

Faire face à la manipulation

Etre conscient d'être manipulé

Je serais tentée de dire que le manipulé est souvent **complice** du manipulateur par son imprévoyance, sa paresse, sa démission, son aveuglement. Qu'on le veuille ou non, la plupart des relations, même les plus affectueuses débutent par un **rapport de forces** : pouvoir et/ou dépendance. N'ayons pas la naïveté de croire que notre interlocuteur a d'abord le souci de notre autonomie, ce n'est pas une attitude spontanée. Même s'il nous aime beaucoup il n'est pas ennemi de ses intérêts affectifs et matériels et réciproquement. Donc essayer d'être très au clair sur ces petites manipulations. Le respect de la personne auquel nous revenons toujours, en pose les bornes. Avoir conscience qu'on est en train de manipuler ; ne pas craindre de souligner avec humour les manipulations dont on est l'objet. Ceci dans les relations amicales.

Mais les autres ?

Il y faut encore plus de finesse et de lucidité.

Etre lucide sur soi-même

Connaître ses points faibles : vanité, carence affective, peur de perdre un amour ou une amitié, besoin de s'affirmer, d'être valorisé, indécision, paresse, un certain masochisme.

– Ne pas se laisser impressionner par le cadre, une recherche de décorum, la froideur.

– Ne pas céder à l'angoisse du silence : tourner 7 fois sa langue avant de céder à l'envie de sortir du silence et se distraire en examinant le cadre. Un truc : se demander dans quelle figure géométrique on pourrait inscrire la physionomie de son tourmenteur.

(1) Cf. Dale Carnegie, *Comment se faire des amis*, Le Livre de poche, 1990.

(1) Cf. Vance Packard, *L'homme remodelé*, Calmann-Lévy, 1978.

- Etre simple : enlever son manteau si on étouffe, changer de siège ou le disposer autrement.
- Ne jamais risquer une entrevue à risque manipulateur dans un état de grande fatigue. L'expérience montre que la fermeté dans le refus est presque toujours payante. La résistance à la manipulation entraîne le respect.

Puis, tactiquement, « laisser venir »

Si on n'est pas sûr de son interlocuteur ni du terrain de la discussion, attendre, temporiser avant de s'impliquer. « Jouer au plus fin » dit le langage populaire. Sans aller jusque-là, ce qui est bien fatigant, essayer de discerner les intentions fongères du vis-à-vis. Prendre le temps comme allié, savoir observer.

- Bien se **fixer**, à l'avance, **ses limites de concessions**, d'implication et être bien décidé à s'y tenir. C'est peut-être répondre à la manipulation par la manipulation, d'accord. C'est surtout refuser de se laisser manger, et réagir avec ses moyens : je donne à l'autre l'impression de « marcher ». Mais jusqu'à un certain point seulement. Tout d'un coup mon manipulateur tombe sur un noyau dur qui le déconcerte d'autant plus qu'il ne s'y attendait plus. Tactique à ne manier toutefois qu'avec prudence et qui donne l'impression de se mettre au désagréable niveau de l'autre.
- Eviter de se laisser gagner par l'énervement, l'agressivité, la colère mais user d'une **combativité habile** qui emporte l'estime ou à défaut une certaine considération et prudence.
- Essayer de garder une certaine **distance** par rapport à ce qui se passe : un état d'esprit d'observateur plus que d'acteur. Porter un **intérêt intellectuel** à la tactique employée pour mieux maîtriser les réactions affectives. Les grands manipulateurs sont souvent des « cérébraux » qui savent tenir en laisse leur sensibilité.

Enfin garder le sens de l'humour

Dans la mesure du possible, essayer de se visualiser avec une **affectueuse ironie sur soi** dans ce combat du chat et de la souris. Surtout rester profondément soi-même et garder une liberté intérieure qui prévoit et qui sent.

On peut rêver d'une société où tous se laisseront aller à l'incomparable joie de relations franches et dénuées de calcul. Elle n'est pas encore née. Ceci dit : prudence dans quelques situations douteuses, mais surtout ne généralisons pas la méfiance ! Dans la grande majorité des situations, l'aspiration à une communication authentique est la réalité. Après tout, peut-être que les manipulateurs souffrent d'une infirmité de relation et compensent en essayant de prendre pouvoir sur l'autre ?

La communication aujourd'hui

Abondance des outils de communication

L'abondance des outils de communication et nous

Depuis le début des temps, les hommes ont éprouvé le besoin de communiquer. Ils en ont recherché les moyens. Par ces moyens de plus en plus perfectionnés et de plus en plus rapides, abolissant le temps, l'espace et même l'absence grâce à la transmission de la voix et de l'image, les êtres humains se sont donné la possibilité d'obtenir, à tout moment, des contacts, des échanges nombreux et effectifs. Effectifs par les réalisations quotidiennes et par les projets : nous voulons dépasser notre planète pour essayer de communiquer avec d'autres. C'est une œuvre constante et merveilleuse à laquelle travaille toute l'humanité. Et pourtant !

L'outil ne vaut que par l'artisan

Nous pouvons nous ébaubir des progrès techniques, il est temps de nous rendre compte que la merveille doit résider dans le cœur de l'homme qui dispose de ces outils. Pour communiquer, il faut vouloir et pouvoir le faire. Ces facilités mises à notre portée, sommes-nous capables de nous en servir ? Quel but poursuivons-nous ? Le mieux vivre de tous ou la domination des uns par les autres ?

Nombre d'inventions étonnantes et relativement récentes témoignent de cet ardent désir de communication. La communication peut-être instantanée avec les moyens actuellement disponibles : téléphone, radio, télévision, fax, talkie-walkie, bandes magnétiques. Il nous appartient de les utiliser intelligemment. Il est grand temps de sortir de notre naïveté d'enfant devant ces merveilleux jouets. Tout un art de vivre est à inventer, toute une déontologie ⁽¹⁾.

Nous venons à peine de maîtriser le téléphone et le magnétophone que déjà l'informatique est à notre portée. Subirons-nous ces invasions ou saurons-nous les maîtriser ? Quels spécialistes sauront trouver les mots simples et percutants pour faire réfléchir et comprendre que nous sommes devant un

(1) Déontologie : théorie des devoirs. Règles professionnelles (originellement en médecine).

des choix les plus essentiels de l'histoire humaine ? **Les évolutions techniques ne sont pas soumises à la fatalité. L'homme reste maître de les orienter vers son service ou sa destruction.**

Découverte de nouvelles formes de culture ou violation de l'intimité des êtres, procédés de manipulation, consommation gloutonne d'informations, standardisation des cultures, abrutissement, prise de pouvoir de quelques-uns entraînant « l'imbécillité » des masses (au sens original de faiblesse, incapacité de marcher sans béquille), voilà les choix à faire rapidement.

Chacun de nous, à notre place, dans quel esprit utilisons-nous ces appareils plus ou moins sophistiqués ? En consommateurs ? en créateurs ? Est-ce qu'avec mon magnétophone, je me contente de « repiquer » les disques des copains ou est-ce que j'essaie de « faire des montages », de mieux découvrir le monde qui m'entoure (chasseurs de sons), de mieux exprimer la richesse que je porte en moi ?

Devant la progression de l'informatique, de la télématique, quelle est mon attitude ? La passivité du mouton, « la peur du Grand Ordinateur » ? ou le dynamisme : demander des informations, en chercher poser les problèmes de la personne ? Ce n'est pas le lieu dans ces quelques pages de traiter cette immense question. Mais qu'au moins nous y soyons sensibilisé et nous sentions responsable d'alerter notre entourage. L'opinion a son poids. Si elle est en éveil, elle peut infléchir des projets aberrants, orienter vers le bon usage » de ces prodigieuses techniques. Service ou servitude ?

Du bon usage du téléphone

Nous ne pouvons aborder le mode d'emploi de tous ces outils de communication. Toutefois arrêtons-nous quelques instants sur le déjà ancien et quotidiennement employé téléphone. 10 000 000 d'appareils téléphoniques de plus en 10 ans. Ce qui veut dire que des dizaines de millions d'actes de communication se font par ce moyen. Le téléphone, c'est pratique : une carte dans la fente, on fait le numéro et on est en communication. Oui, mais quelle communication ?

Caractéristiques du téléphone

- De toute façon, c'est une **intrusion** dans l'intimité de l'autre à un moment qu'il n'a pas choisi. A la limite, il a un aspect de viol.
- C'est un **rempart** La plupart se sentent à l'**abri** derrière le combiné. Ils n'ont pas à
- Ne téléphoner que lorsque je suis certain de ne pas déranger. « Sentir » si je déränge et abrèger.
- Ne pas téléphoner pour un oui ou pour un non.
- Savoir ne pas répondre au téléphone et le laisser sonner, éventuellement.

affronter la présence physique de l'interlocuteur.

- Il protège l'**anonymat**. Il donne un sentiment de liberté : à tout moment je peux raccrocher, couper la communication.
- Il permet de recevoir ou transmettre en quelques minutes l'information désirée. Economie de temps par rapport à une lettre ou une visite. C'est le message qui compte.
- Toute la communication est portée par la **voix** qui transmet d'une façon incroyable nos attitudes intérieures. Aucun signe non-verbal n'équilibrant, la sensibilité de l'auditeur est cristallisée sur cette voix.
- Souvent placé dans un lieu public, au centre d'un appartement il est d'une discrétion limitée, sans compter les interférences.

- Ce n'est pas une raison pour être désinvolte, faire des plaisanteries lâches, manier l'ironie, s'adresser à n'importe qui, n'importe quand.
- Le respect de l'autre est plus indispensable que jamais. Aggression, confort pour l'un ? et la liberté de l'autre ? son temps ? son expression ?
- Ce peut être utile parfois (SOS amitié). Ce peut être une lâcheté à l'égard des lettres anonymes. Dans la majorité des cas, avoir l'élémentaire correction de se présenter.
- Pour des informations, des réponses rapides d'accord.
- Une relation de personnes demande un investissement en temps. Le temps pour écrire une vraie lettre, pour faire une visite est déjà une démarche d'amour et prouve la considération pour l'autre.
- Attention au ton agressif, sec ou cassant. Parler dans le registre habituel, plutôt lentement.
- Mettre du sourire dans sa voix.
- Le micro amplifie toutes les nuances.
- Certains se confient plus facilement au téléphone. Toujours s'assurer de la disponibilité de l'autre à écouter. Pas de longues confidences s'il y a la queue devant la cabine, si on est dans un lieu de passage.

Quelques éléments du savoir-vivre téléphonique

J'appelle

Avant :

- me demander si ma communication est vraiment indispensable. Une lettre ne ferait-elle pas aussi bien ?
- est-ce le bon moment ?
- rassembler tous les éléments, notes, renseignements utiles pour ne pas rappeler plusieurs fois ;
- m'assurer que je n'ai rien qui cuit sur le gaz, qu'aucun robinet ne coule, que bébé ne risque rien.

J'ai obtenu la communication :

- je me présente ;
- je demande la personne à qui je veux parler ; le savoir d'avance !

- si je téléphone à une entreprise préciser l'objet de la communication afin d'être orienté sur le service compétent ;
- éventuellement m'assurer que je peux parler à mon correspondant sans le déranger (surtout si je lui téléphone à son travail) « Puis-je vous parler quelques instants ? » Préciser le temps nécessaire ; offrir de rappeler si on le sent pressé ou tendu.
- parler normalement à 3 ou 4 cm du micro ;
- surveiller son débit ; il doit être un peu plus lent que dans la conversation ordinaire ;
- articuler plutôt que parler fort ;
- savoir s'arrêter de parler pour écouter ;
- limiter la durée ;
- si la communication est accidentellement coupée, c'est au demandeur de rappeler ;
- ne pas prolonger pour des babioles ; d'autres peuvent avoir besoin de la ligne ;
- si c'est pour raconter sa vie à son (sa) cher(e) ami(e), boire un verre au café du coin fera mieux l'affaire ;
- même si je téléphone très rapidement, essayer d'y mettre une certaine chaleur.

Je suis appelé

- ne répondre que si je suis vraiment disponible. Je ne sais pas si c'est pour un simple renseignement ou un appel à l'aide dans un moment de désarroi ;
- sortir de son bain, se précipiter pour répondre en laissant la porte d'entrée ouverte, le fer non débranché, etc. autant d'erreurs qui peuvent avoir des conséquences graves ; quand on les a commises une ou deux fois, on ne répond plus avec précipitation au premier appel. Si c'est vraiment urgent, le demandeur rappellera ;
- on ne devrait jamais répondre dans les 5 ou 10 minutes qui suivent le retour chez soi après une journée fatigante ; on est encore sous pression et incapable d'écouter.

Avant de décrocher :

- interrompre toute conversation ;
- poser sa cigarette et surtout caler ou éliminer son chewing-gum ;



Toujours se précipiter pour répondre... ?

- sourire ; le sourire passera dans le premier allo ; se forcer à sourire avant, d'autant plus qu'on est énervé, sinon ce « allo » sera un véritable aboiement ;
- avoir toujours bloc et crayon à portée de la main ;
- dire avec simplicité le temps limité dont on dispose ; offrir éventuellement de rappeler à un moment plus propice.
- ne jamais laisser un « trou » de silence après le décrochage ;
- en cours de conversation, même si on ne dit rien, ne jamais laisser parler dans le vide ; manifester sa présence son attention par un léger « bruitage » respiration, mot court ;
- évidemment ne jamais poser le récepteur sur la table parce que c'est trop long et ennuyeux ; mieux vaut avec tact mais fermement faire terminer la communication du bavard ;
- si on a affaire à un demandeur agressif, surtout ne pas riposter sur le même ton ! Essayer du moins ;
- raccrocher seulement après le demandeur ;
- éviter que ce soient toujours les enfants, surtout très jeunes, qui répondent dès la sonnerie, ou alors leur apprendre à répondre correctement ; les personnes d'un certain âge sont assez déconcertées d'être accueillies comme les copains.

Le téléphone dans l'entreprise

Les mêmes règles de comportement téléphonique sont évidemment valables. D'autres s'y ajoutent :

- en particulier la transmission des messages qui doit être très claire et précise ; au besoin les reformuler à l'interlocuteur ;
- annoncer : « Ici, X... » ; le « ici » permet à l'appelant de mieux se mettre à l'écoute du nom et agresse moins qu'un toujours trop rapide et à moitié avalé « Société X, j'écoute... » ;
- le « j'écoute », très en usage, est très mal supporté par nombre de personnes ;

Il semble que de plus en plus on le remplace par « bonjour » ;

- si le demandeur ne se présente pas (et il a tort) son identification n'est pas urgente ; le laisser dire son message d'abord et éviter à tout prix le désinvolte et horripilant « de la part de qui ? » ; des nuances sont toujours possibles : « Puis-je lui dire qui l'appelle ? » Pourriez-vous me donner votre nom (vos coordonnées... c'est la mode) ?

transmettre rapidement au service compétent ;

- si la personne demandée est absente offrir de passer à sa secrétaire ou même de donner les renseignements en notre pouvoir ;
- si le demandeur a exprimé une fois sa demande, éviter de la lui faire répéter : transmettre au service intéressé en précisant « M. X téléphone pour demander telle chose » ; nous avons tous des expériences de promenade de service à d'autres où chaque fois il faut recommencer son discours alors qu'il serait si facile de passer cette consigne de courtoisie aux employés ;
- ne jamais « deviner » un renseignement. Ne le donner que si on est certain de son exactitude, sinon passer à une personne plus compétente ou, si des recherches un peu longues doivent être faites ne pas faire attendre et offrir de rappeler.

Beaucoup d'autres remarques seraient à faire sur cette question du téléphone. La règle générale du respect de l'interlocuteur et d'effort de compréhension reste impérieuse. Le métier de standardiste est fatigant certes, mais donne l'image première d'une maison et il est fort dommage que ce métier ne soit pas plus valorisé et qu'une formation sérieuse qui en montre l'importance ne soit pas plus souvent proposée à ceux et celles qui l'exercent.

Les moyens de communication vont-ils tuer la communication ?

Tourner le bouton de la radio, allumer le poste de télévision, composer un numéro de téléphone... des gestes familiers qui tous utilisent des outils de communication. Pourtant entre le téléphone et les deux premiers, une grande différence : avec le téléphone, je n'ai certes pas la présence physique, mais quelqu'un est au bout du fil avec qui je peux directement échanger. Avec la radio, la télé je ne suis qu'**enregistreur-consommateur**. Oh ! bien sûr, les chaînes de radio et de télé commencent à se gargariser des possibilités du « feed-back » : les auditeurs peuvent téléphoner pour donner la réponse à un jeu, poser telle question, à la rigueur réagir à propos d'une émission, à condition que les lignes ne soient pas obstruées. On téléphone à un organisme, pas à une personne. Les plus « à la page » appuient sur les touches de leur petit ordinateur de poche pour montrer par des chiffres leur plus ou moins bonne réception de l'émission, pour donner la note qu'ils pensent à tel jeu, telle idée. « On leur fera savoir s'ils ont « gagné » c'est-à-dire s'ils sont bien conformes aux normes du « bon » téléspectateur.

Bien protégés et occupés par ces super-gadgets, pourquoi sortir ? Pourquoi aller voir les autres, avec qui on discutera, on s'eng... peut-être, les autres qui perturberont la bonne petite sécurité de mon confort et de mon conformisme ?

L'an 2000 c'est demain. Aurons-nous encore des cordes vocales pour parler, un cerveau pour produire des idées personnelles, des jambes pour aller

voir nos amis ? La communication ne se réduira-t-elle pas à un déferlement d'informations à sens unique, chacun isolé dans « bulle » ?

Les techniques ne sont pas seules en cause

Une fois de plus, **ce ne sont pas les techniques qui sont en cause**, mais l'usage abrutissant ou stimulant que nous nous préparons à en faire : communication mutilée, information-propagande ou meilleure participation à la vie du monde, meilleure connaissance des autres et de moi ? Vie de relation plus dynamique ou somnolence de crustacé, dans son fauteuil, devant un écran vomisseur infatigable d'images ? Plus qu'un simple choix personnel c'est la structure d'une nouvelle civilisation qui est à bâtir, et rapidement.

Ce n'est pas toujours aisé de communiquer. C'est le paradoxe de ces nouveaux outils : créés pour faciliter la communication, ils risquent fort, si nous n'y prenons garde de favoriser le repliement sur soi. Ils offrent un mirage de communication immédiate, un sentiment de puissance sans risque, un écran nous protège, pas d'affrontements, pas de malentendus, pas d'incompréhension. L'ordinateur enregistre la demande, l'écran répond en quelques secondes...

Et si tout ce temps gagné, nous l'employions à refaire connaissance avec des amis négligés, à être plus détendus dans l'accueil et l'écoute, à acquérir une culture originale ? Attention de ne pas le laisser récupérer pour une productivité accrue ; sachons l'utiliser pour notre épanouissement plus total.

La marée électronique risque de nous engloutir demain. Ne fermons pas les yeux sur des **ruptures de communications** qui sévissent dès aujourd'hui.

- Quand je vais au supermarché, je peux vider mon porte-monnaie et remplir mon chariot sans avoir prononcé un mot, sans avoir jeté un regard sur quiconque hormis les marchandises en rayons.
- Dans la rue, je bouscule et suis bousculé par nombre d'individus sans visage ou coïncé, en voiture, dans des embouteillages... Où sont les bonnes caissettes d'antan sur le trottoir ?
- Les produits sont en sachets, les humains dans leur voiture ou leur appartement-casier. L'air est conditionné et les fenêtres ne s'ouvrent plus.
- Pour visiter une ville ou un monument on utilise une cassette pré-enregistrée. Plus de guide amoureux de ses pierres, parfois un peu fruste mais vivant, à qui demander d'autres détails.
- A la campagne, plus de piétons sur les routes, chacun sur son tracteur, nous vivons dans un monde de plus en plus aseptisé, sans contacts polluants ; sous globe comme les pendules et les bouquets de fleurs d'oranger de nos grands-mères. Mille et une occasions de rencontres spontanées ont disparu.



L'accession directe aux banques de données, aux produits de consommation, entraîne une disparition progressive des intermédiaires. Leurs fonctions essentiellement informatives et distributives étaient des occasions d'entrer en relation pour beaucoup. Il y a donc un risque non négligeable de s'enfermer dans l'isolement. (Risque que les personnes âgées ressentent plus particulièrement).

Il ne s'agit pas de faire du passéisme. Les contacts humains ont été houleux de tous temps. Mais au moins il y en avait et ils étaient à la mesure de l'homme de tous les jours.

De toute façon, c'est aujourd'hui que nous vivons et souvent mieux. La dégradation et les catastrophes ne sont pas inéluctables si nous sommes lucides et dynamiques

face à ces risques. Heureusement la **poussée de la vie** nous aide. Jamais comme maintenant nous n'avons ressenti, réfléchi, exprimé ce **besoin de communication authentique**. Jamais nous n'avons été aussi soucieux de le satisfaire : réunions, rues piétonnes, instruments, loisirs, techniques de relation, hôtesse et organismes d'accueil, etc. Toute œuvre humaine a un côté pile et un côté face et des tas de nuances. Nous avons assez de liberté pour choisir entre le côté face : créativité, génie de la compréhension, humour, fête, fantaisie et du côté pile, la passivité, menant à « l'apocalypse demain ». Ne prétextons pas, pour mieux somnoler, que ce choix dépasse nos possibilités individuelles.

Si nous sommes à l'écoute de nos vrais besoins, nous saurons être inventifs et géniaux dans l'art de mieux communiquer. C'est ici, là où je suis et avec qui je suis, maintenant, qu'il faut commencer à **passer de la quantité de messages à la qualité de l'échange**. Moins de propos émis à tout propos, mais plus de profondeur dans les rencontres. C'est à notre portée. C'est l'entreprise essentielle d'aujourd'hui qui vaut bien celle d'aller dans la Lune. Nous pouvons réussir. « Il faut avoir foi dans les gens, non ? » (W. Allen, **Manhattan**).

Se faire comprendre

« Ecoute et parle mon frère
et tu seras sauvé de l'esclavage. »

Marek Halter⁽¹⁾

S'exprimer

Etre tout ouïe, tout oreille pour comprendre l'autre est, certes, un très bel acte de communication, une recherche de relation. Mais c'est insuffisant. Qui dit communication dit échange, aller-retour. Nous l'avons répété : si l'un s'efface constamment on ne peut parler de communication authentique ni complète.

Nous avons tous besoin de nous exprimer et de nous faire comprendre.

Nous avons besoin de sortir de nous, de manifester à l'extérieur sentiments, pensées, projets, tempérament. S'exprimer : le moyen de se rencontrer, moyen de manifester sa liberté.

Hélas ! trop de gens s'enferment en eux-mêmes parce qu'ils ne savent pas s'exprimer. Ne savent pas ? C'est-à-dire, tout à la fois : n'ont pas appris, ne peuvent pas, n'osent pas.

Ils n'ont pas appris

On ne leur a pas appris. L'enfant n'avait pas jadis la place qu'il a conquise aujourd'hui. Trop de parents surmenés ou lointains ne prenaient pas le temps de parler à leurs enfants, de les câliner. Cela existe encore, hélas ! La **pauvreté du langage** est telle dans certains milieux que cette carence se renouvelle de génération en génération si l'école ou un changement d'entourage ne l'atténuent. Le travail manuel constructif et personnalisé, autre forme de langage, n'est plus là pour compenser.

D'autre part, toute une longue génération a été élevée à s'effacer : « les enfants ne parlent pas à table, se taisent quand les grandes personnes parlent. On ne doit jamais parler de soi. Tiens-toi droit, ne bouge pas, ne parle pas avec les mains. Tais-toi tu chantes faux. Tu ferais mieux de réviser tes leçons que de dessiner... » etc. Les enfants d'hier sont les adultes mûrs d'au-

(1) La vie incertaine de Marco Mahler, Albin Michel, 1979.

jourd'hui. La situation est renversée : « mon pauvre papa tu n'es plus dans la course. Tu ferais mieux de te taire » et ils ne peuvent toujours pas s'exprimer !

Les temps ont changé. On peut s'en réjouir ou le déplorer, c'est ainsi. C'est un fait intéressant, sinon confortable, qu'il faut vivre. Les personnes entraînées à taire leurs idées et leurs sentiments ont fortement à réagir pour ne pas se laisser éteindre. Toutefois on peut prendre sa place dans la course à l'expression à tout âge.

Ils ne peuvent pas

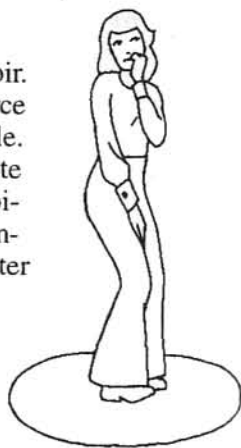
L'éducation, la génération, peuvent être des causes de ce manque. Cette impossibilité peut aussi être d'**origine sociale**. Bien que de grandes variétés d'expression semblent fleurir actuellement, tous n'y ont pas accès. Le non-accueil peut bloquer. Le refus de la différence, l'obligation de conformité à la norme stérilisent. La pression culturelle des groupes socio-professionnels, familiaux, sexuels étouffe dans l'œuf toute velléité de se dire d'une façon ou d'une autre. Les déracinements géographiques ou culturels : passer de la campagne à la ville, naître dans un pays étranger, passer d'un milieu dans un autre, situations si fréquentes, paralysent les moins audacieux.

On pourrait aussi se demander si beaucoup de formes de violence ne viennent pas de cette incapacité personnelle ou sociale de s'exprimer sur un autre mode. Certaines femmes que l'on dit acariâtres ne deviennent-elles pas ainsi parce qu'elles n'ont jamais eu droit à la parole, parce qu'elles n'ont jamais été reconnues comme interlocutrices valables ?

Ils n'osent pas

C'est la conséquence directe de ce que nous venons de voir. Un facteur strictement personnel s'y ajoute : la peur. A force d'être rabroué, moqué on se rembobine dans sa coquille. On abdique, on devient incolore. Pour remonter la pente (c'est toujours possible) il faudra « tactiquer » avec soi-même, trouver des modes d'expression faciles pour commencer, se lancer dans des activités variées pour surmonter la paralysie, chercher des groupes plus accueillants. On peut avoir la chance d'être aidé par des amitiés, mais on ne peut pas faire l'économie « d'**oser dire** », de se prendre en main et se jeter à l'eau.

Les personnes qui ont pour métier d'écouter ou celles qui ont une grande capacité d'écoute courent aussi le risque de ne plus savoir s'exprimer à



... n'osent pas s'exprimer

leur tour. Il est essentiel qu'elles trouvent, installent dans leur vie un secteur de relations où elles peuvent à leur tour parler.

Différentes formes d'expression

Ne brossons quand même pas un tableau trop sombre. A l'opposé, nous constatons actuellement une véritable explosion de moyens d'expression de plus en plus admis et mis à la portée de tous et tous les âges. L'expression est globale et vient du dedans. Il n'y a pas que la parole et le langage pour faire comprendre ce qu'on porte en soi.

– L'expression corporelle

- La danse
 - danse classique
 - danse rythmique
 - danse modernes
- Le sport
- L'expression corporelle proprement dite

– Les activités artisanales

- Poterie
- Bijoux
- Vannerie
- Peinture sur soie... et tous les hobbies aussi variés qu'ingénieux

– L'audio-visuel

- Photographie, cinéma
- Montages, collages
- Enregistrements

– Le jeu dramatique

- Groupe théâtral
- Cinéma amateur, courts métrages

– La peinture et les arts graphiques

– La musique

seule ou mieux en groupe. Nous assistons à la naissance de nombreux petits orchestres d'amateurs de tous milieux. Il n'y a pas que des consommateurs de disques ou de chanteurs.

– L'écriture

Les programmes scolaires semblent s'améliorer intelligemment dans l'enseignement de l'expression écrite et même orale. On publie (parfois trop) mémoires, souvenirs, romans plus ou moins autobiographiques, essais,

même poésie. Par contre la correspondance semble en perte de vitesse et c'est bien dommage.

– La parole

La grande éloquence semble en voie de disparition. Mais les occasions de débats, d'exposés simples sont multiples. Tôt ou tard chacun est appelé à en faire dans un cercle plus ou moins grand. Cela s'apprend par tous et à tout âge.

Et puis enfin et surtout **la parole de tous les jours**. Les lieux d'échange ne sont plus les mêmes, plus de fontaines, de places publiques mais il y a le café, les rues piétonnes, la maison ouverte sans cérémonie. D'autres lieux créés volontairement (artificiellement ?) pour la rencontre (centres sociaux, maisons de quartier) n'ont peut-être pas encore trouvé leur place.

Des lieux et des modes d'expression, en cherchant un peu, on en trouve. Ils seront inefficaces si on n'y met pas du sien pour les exploiter.

On peut se sentir incompris parce qu'on ne cherche pas à se faire comprendre.

Certes la réceptivité de l'autre n'est pas garantie, mais je peux essayer de l'éveiller. Le problème est beaucoup moins une affaire de technique, « comment faire ? » que de résoudre la question « qui je suis ? je peux et veux dire quoi ? ». On peut se coller un cataplasme de trucs et de recettes et arriver à un certain savoir-faire. L'insatisfaction demeurera. Aucune solution magique n'existe.

Se faire comprendre c'est arriver à traduire simplement une expérience vécue dans un langage accessible. C'est avant tout un problème de relation à moi, au langage et aux autres.

Cela demande de :

- déceler et dépasser ses blocages ;
- s'impliquer ;
- cultiver son équilibre personnel ;
- découvrir le plaisir de s'exprimer.

L'implication

*« Frappe et demande à ton cœur ce qu'il sait. »
Shakespeare, Mesure pour mesure, Acte II.*

On ne parle bien que de ce qu'on connaît, de ce qu'on sent, de ce qu'on croit. Plus ma parole sera personnelle, plus elle aura un impact universel. Pour-

quoi cette floraison et ce succès actuel de mémoires et d'autobiographies sinon que chacun s'y retrouve un peu ?

Entendons-nous bien, **l'implication n'est pas le strip-tease psychologique, l'exhibitionnisme sentimental**. Il y a des degrés dans l'implication, je n'ai pas à tout dire de moi. Mais si je veux me faire comprendre je n'exprime que ce que je vis, ce que je suis à tous les niveaux : intellectuel, affectif, sentimental, sensuel... Je le dis sous ma responsabilité, c'est-à-dire que je dis « **je** » et pas « **on** » : « J'aime la musique moderne, les chiens mais pas les chats. Je crois à ceci, je pense cela » et non pas « **on** » pense cela.

S'impliquer ce n'est pas se mettre en avant pour se faire valoir et dominer, se griser de soi-même et de ses réalisations. C'est **assumer ce que l'on est en vérité, ce que l'on a en propre afin que l'autre sache sans ambiguïté sur quel terrain se place la relation**. Dire « **je** », prendre en compte ses opinions, ses goûts, ses désirs, ce n'est pas les imposer. Bien au contraire, l'implication juste libère l'expression de l'autre. N'étant pas prisonnier d'une généralisation : « On pense ainsi, on a toujours fait comme ça », il peut à son tour parler en son nom personnel.

S'impliquer **ce n'est pas violer sa propre intimité**. Ce n'est pas une obligation systématique. Cela n'empêche nullement de garder la réserve souhaitable dans certaines circonstances, avec certaines personnes.

Mais c'est le **contraire de la neutralité**. C'est savoir s'engager personnellement quand c'est nécessaire. L'implication n'exclut pas le tact ni la prudence.

Savoir quand et avec qui s'impliquer est une question de jugeotte. C'est une attitude dynamique face à la trop grande passivité actuelle. Elle demande un certain courage : **c'est un risque**, celui d'être seul à le faire et donner ainsi barre contre soi dans un groupe. C'est courir le risque de se faire trop bien comprendre.

Mais si je suis convaincu de ce que je dis et m'efforce de le traduire sans réticence, j'emporterai, sinon l'adhésion, du moins l'attention et l'intérêt de mes interlocuteurs. Sur un terrain clair, l'échange devient possible.

Même si je ne suis pas approuvé, je suis cependant gagnant personnellement : en « **m'exprimant** » **je me construis moi-même**. Je mets au jour des possibilités parfois inconnues ; je clarifie ce qui en dedans était confus. Cela permet de rectifier, d'enrichir, d'évoluer.

Spontanéité et densité intérieure

« Je n'arriverai pas à me faire comprendre et d'abord je n'ai rien dire. »
Plainte courante. De ce fait les deux états sont liés : sentiment d'incompré-

hension avec repli sur soi comme conséquence et pauvreté de matière d'échange. On a l'impression de n'être pas au rythme des autres, d'avoir « l'esprit de l'escalier » ; on est toujours en retard de quelques marches, on ne sait qu'après coup quoi dire, que répondre.

On ne se rend pas toujours compte que cette indigence provient d'un manque de pensée personnelle. Si l'on n'a pas pris soin de l'augmenter constamment par l'observation, la méditation, les rencontres, les lectures, etc. le capital intérieur s'effrite et ne pourra plus se traduire. Si on s'est constitué des réserves, elles seront toujours là, à disposition. On y puisera inconsciemment et on pourra alors s'exprimer avec spontanéité. Une spontanéité basée sur la densité, à ne pas confondre avec l'impulsivité qui fait répondre vite mais sans réfléchir. La spontanéité, l'à-propos, le don de se faire entendre est un apprentissage à long terme. Tôt ou tard il portera ses fruits quel que soit le handicap de départ : timidité, manque d'instruction, hyper-nervosité, hyper-émotivité et même manque d'écoute des vis-à-vis.

Nous avons tous quelque chose à dire que personne ne peut dire à notre place parce que nous vivons une vie unique avec un tempérament unique. Encore faut-il le découvrir, l'enrichir et oser le dire et... récidiver opiniâtrement. On ne peut pas être compris si on ne propose rien à faire comprendre.

Equilibre personnel

La relation avec soi et avec les autres suppose un dialogue intérieur qui permet d'intégrer les remises en cause provoquées par les rencontres, de réajuster attitudes, comportement, d'accepter et favoriser une évolution positive, dynamique. Ce dialogue intérieur aide à maintenir l'équilibre entre de multiples tendances contradictoires :

- raison et sensibilité ;
- théorie et réalité ;
- poids du passé, espérance d'avenir ;
- souvenirs et projets ;
- besoin du corps et vie spirituelle, intellectuelle ;
- lassitude et recouvrement de la santé et de l'élan vital.

Il nous permettra de connaître nos rythmes, nos vrais désirs, nos possibilités et nos limites. Il nous aidera à organiser notre temps, à tirer parti de nos expériences.

Il développera le sens de l'humour, **la capacité d'émerveillement**, le goût de l'aventure sans quoi on ne parvient pas à une relation authentique et entraî-

nante. Cette recherche d'équilibre est un apprentissage constant mais sans tension ni crispation.

Beaucoup de gens passent le plus clair de leur temps à se sentir trop fatigués, trop soucieux ou de trop méchante humeur pour apprécier le piquant de cette grande aventure qu'est la vie.

C'est vrai qu'elle n'est pas facile. Cependant, nombreux sont les moments où l'on peut tirer profit d'une **pointe d'humour** et d'un instant de gaieté. **La morosité tend à devenir un snobisme.** On se plaint de tout et de tous, on râle, on ronchonne à longueur de temps ; on rabroue ceux qui ne sont pas du même avis surtout s'ils sont optimistes. A la longue on vacille intérieurement. On sème ce microbe de hargne partout. Que devient la qualité de la relation dans tout ça ?

Heureusement de temps à autre on rencontre un être capable de conversation plaisante, heureux de vivre, réaliste mais pas accablé. C'est une bouffée d'air printanier qui tonifie les désabusés, au moins pour un temps. Et si nous allions à contre-courant et essayions de cultiver la bonne humeur au lieu de la grogne ? Notre santé n'en serait que meilleure et notre entourage ragailardi.

Une autre atteinte à l'équilibre c'est de vivre perpétuellement dans l'expectative ou le passé. On escompte toujours quelque chose de l'avenir ou on regrette le passé.

Or, en fait, nous ne vivons vraiment que le moment présent. C'est ici et maintenant que j'essaie de trouver un fragment de bonheur, que j'ai le pouvoir d'agir, de créer une relation. Il convient certes de tenir compte de l'expérience passée et de faire quelques projets d'avenir. Mais à regarder trop loin on risque le vertige par excès d'appréhension et la stérilité par les regrets inutiles.

Aimer les gens, aimer la vie, et participer avec détermination à l'entreprise humaine, tout cela constitue une base d'équilibre dynamique. La communication ne pose alors plus de problèmes majeurs ou insolubles.

Pas besoin de techniques savantes. On a toute chance de la réussir et d'y trouver son compte même à travers soucis et déceptions. Nous avons tous et partout des amis à découvrir et des choses à connaître.

La congruence

Sous ce mot peu esthétique se cache l'**attitude intérieure** la plus libérante qui soit. Qui a fait l'expérience de la congruence sait ce que signifie être bien dans sa peau et s'exprimer dans un climat de liberté. Il réalise une bonne

relation avec lui-même et sait la traduire. Peu lui importe alors d'être approuvé. Il crée une relation vraie et a toute chance de se faire comprendre.

Ce concept, créé par Carl Rogers, désigne une attitude faite de conscience lucide sur ce qu'on vit et de la capacité de l'exprimer en parole et en comportement. « Mon attitude et le sentiment que j'éprouve sont en accord avec la conscience que j'en ai. » (C. Rogers)

Nous avons en français « incongru » qui veut dire être en désaccord avec le milieu, les usages, l'ambiance. Congruence, qui n'existait chez nous que dans le langage mathématique, nous est revenu d'outre-Atlantique enrichi. La congruence c'est être **en accord** avec soi-même, accepter ses sentiments réels : amour, haine, ennui, envies, etc. et pouvoir les communiquer si nécessaire. C'est, dans la relation avec les autres, ne pas redouter sa propre sensibilité, mais la connaître.

C'est l'**art d'être ce qu'on est** et exprimer avec simplicité cette conscience de ce qu'on vit. Être ce que je suis aide l'autre à être ce qu'il est. La compréhension mutuelle peut naître.

La congruence est quotidienne. Par exemple : je suis réellement trop fatiguée pour assister à telle réunion supplémentaire, je le dis et vais me coucher tôt pour être en forme le lendemain. Ou au contraire, cette réunion « me barbe ». Je sens monter une fatigue bien opportune. La demi-congruence sera la lucidité : je suis fatiguée parce que je n'ai pas envie de perdre mon temps à cette réunion. La congruence totale sera (ou serait) de dire « je n'ai pas envie d'aller à cette réunion telle qu'elle est prévue. Organisons-la autrement. »

C'est reconnaître ses désirs, joies, croyances, besoins, impressions, valeurs, goûts. C'est n'exprimer que ce que nous pensons ou sentons et le faire aussi souvent que nécessaire pour établir une relation sans équivoque.

Si libérante qu'elle soit, la congruence n'est pas toujours possible dans notre société de gens « bien élevés ». Elle suppose quand même tact, discrétion et bon sens. Dire la vérité, oui, mais pas n'importe comment, ni avec n'importe qui. Il faut du temps pour devenir totalement congruent. On peut déjà s'entraîner à n'être jamais dupe de soi-même. Qui nous empêchera de rêver d'un avenir et d'une société où chacun pourra être soi-même sans faire scandale ? Celle-ci s'approche peut-être peu à peu. Les générations qui montent, si on ne les écrase pas de conventions périmées, peuvent nous donner d'excellentes leçons. D'ailleurs là où il y a congruence, il y a peut-être des affrontements, mais il n'y a pas conflit de générations. Le dialogue existe, très riche ⁽¹⁾.

(1) Cf. Charles Maccio, *Animation de groupes*, Chronique Sociale, p. 78.

Blocages

« Je suis bloqué » « Ça me bloque », « Ça a déclenché un blocage de tout le groupe. »

Voilà un petit mot, sec et claquant comme une porte fermée brusquement. Qu'il revient souvent dans les échanges à propos de la communication et nos conversations personnelles ! Que de mauvais souvenirs il évoque !

Tant de messages
qui ne sont jamais arrivés



Comment faire pour surmonter les blocages ?

Demande unanime des groupes et stages. Y a-t-il une réponse définitive, d'ailleurs ? Une chose est certaine : cela ne se fera pas sur commande. La première démarche de cette « guérison » sera de regarder bien en face ce phénomène si fréquent, d'en faire le diagnostic, d'en démonter les mécanismes si possible. Ceci pour amorcer une évolution progressive vers un mieux-être.

Comment se manifestent-ils ?

- Un arrêt brutal dans mon envie de m'exprimer qui me transforme en un bloc de pierre, me glace. Je me « rencogne » en moi-même, les lèvres pincées, les dents et les doigts crispés, parfois un nœud sur l'estomac, le « cœur serré » ou la fameuse « boule » dans la gorge.
- Mes idées deviennent fumeuses ou inexistantes. Mon intellect aussi est gelé. Je me sens bien seul et bien malheureux, paralysé. Ce qui n'empêche pas qu'au-dedans de moi peut se déclencher une véritable tempête de rage. Tension et impuissance, mutisme et agressivité, fuite et repli sur soi sont les caractéristiques du blocage.
- Si je suis en groupe, ce blocage a une répercussion sur sa marche il y a « comme un froid ». Le groupe peut se sentir culpabilisé. Pour se rassurer, on dit « il ou elle boude ». Mais la gêne persiste si le groupe n'est pas assez mûr pour prendre conscience de ce phénomène et essayer de l'analyser, surtout s'il se répète.

Origine et causes des blocages

Qu'est-ce qui me bloque ? me fait replier sur moi ? L'hypersensibilité ou la timidité souvent mises en avant, n'expliquent pas tout.

Les blocages peuvent venir :

Du groupe, de l'interlocuteur

Son accueil est réfrigérant. On me fait sentir que je suis l'intrus, voire l'espion, celui qui dérange, casse le rythme ronronnant, celui qui est différent.

- **Ce que je dis** est systématiquement contré, interprété, je me heurte à la mauvaise foi.
- **Ce qui est dit** va à l'encontre de tout ce que je pense et aime. On ironise et me regarde de haut. On me fait la leçon. Le conformisme est tel que je suis obligé de refouler toute pensée personnelle. Oh ! je continue à dire des choses, mais si banales. Je me « gomme », m'efface. C'est souvent la forme de blocage en famille, le fameux « conflit des générations » : « avec ma mère c'est impossible de discuter. On se parle, mais on a choisi tacitement des conversations sans risque, du genre : les X ont acheté une nouvelle voiture. Tu vas faire des courses cet après-midi ? Il faudra penser à prendre le pain... » Toute possibilité de dialogue est supprimée. L'atmosphère reste lourde et tendue. Ça peut durer des années. Ça éclate en crise ou bien la relation s'effiloche comme une corde trop usée.

De moi

Des mauvais souvenirs, des choses mal assumées qui se réveillent brusquement ; des allergies à certaines personnes, la peur des affrontements, un ou des mots traduits en forme d'agression. Ils peuvent être simplement dus à une certaine atmosphère, une position d'inconfort, « des idées qu'on se fait ». Pour simplifier, on peut classer les blocages en trois catégories :

Les blocages psycho-affectifs

Ce sont les plus fréquents. Ils vont du sentiment d'être différent, incompris à la peur aux multiples formes (voir pp. 13-14) :

- d'être influencé, jugé ;
- de paraître ridicule ;
- de ne pas être accepté (surtout si je ne m'accepte pas moi-même) ;
- d'être rejeté, ce qui est peut-être la peur de ne pas être aimé ;
- d'avoir mal ;
- de prendre des risques ;
- de me dévoiler, d'être violé.

En un mot, peur de l'aventure et de l'incertitude de la rencontre de l'autre, considéré comme adversaire. Ils passent par toutes les réactions de sensibilité personnelle aux souvenirs, aux événements, aux personnes.

Dans un groupe, on peut parfois éprouver un **sentiment de régression** : je me sens moins intelligent que normalement ou bien je m'étonne d'un certain infantilisme de l'ensemble du groupe qui me met mal à l'aise.

Les blocages culturels

- tous les racismes ;
- le niveau de « savoir », de formation intellectuelle n'est pas le même ;
- le vocabulaire employé ne m'est pas familier ;
- les habitudes, le genre de vie, la façon de s'habiller différent, me mettent mal à l'aise ; je ne sais comment me comporter ; la situation sociale, ou l'idée que je m'en fais, m'impressionne.

Les blocages philosophiques

- les idées s'affrontent, les idées personnelles, celles qu'on véhicule, qu'on se fait ;
- les idéologies, la façon d'appréhender la vie ne concordent pas ;
- les valeurs sont différentes (ex. jeunes et adultes) ;
- morale, religion, politique, éducation, autant de points de friction.

Il semblerait que ce soit là une forme de blocage qui pourrait se maîtriser assez facilement avec un peu de bonne volonté. Nous avons tous l'expérience qu'il n'en est rien. Témoin nombre de débats à la télévision entre gens pourtant intelligents, débats peut-être spectaculaires mais avortés par manque d'écoute mutuelle et d'élémentaire courtoisie.

On peut ajouter aux causes de blocage ce qu'on appelle parfois « **anesthésiants** ». Ce sont toutes les circonstances matérielles et physiques qui paralysent l'expression : les guichets qui séparent, les estrades, les malaises de santé, l'excès ou le manque de confort des sièges, le froid ou la chaleur, la distance à franchir, etc. Ces anesthésiants étant parfois utilisés comme procédés de manipulation.

Que faire pour dépasser le blocage ?

D'abord prendre conscience le plus lucidement possible des causes de cette paralysie.

- Puis savoir qu'on **peut rester maître de son intimité**. S'impliquer ne veut pas dire s'exhiber, se laisser piller. Je peux refuser l'étalage inutile de mes

sentiments. Je suis toujours libre de ne pas répondre à des questions indiscretes, de ne pas me laisser « tirer les vers du nez ». Je peux refuser de me laisser « coiffer » par des interlocuteurs envahissants.

- Savoir, être persuadé que les **tensions sont inhérentes à une vie de relation, de groupe**. Elles sont signes de vitalité et permettent d'avancer si on ne se crispe pas dès le début. Si un couple ou un groupe n'a jamais « un mot plus haut que l'autre », il aurait intérêt à y regarder de près sous peine de n'avoir bientôt plus de dialogue du tout.
- Faire **confiance au temps** et à l'**entraînement**. Oser dire, me forcer à dire, même si j'ai un nœud sur l'estomac ou la voix enrouée d'appréhension. Mais pour dire, il faut avoir quelque chose à dire, ce qui demande une préparation lointaine et quotidienne pour augmenter ma faculté d'être, ma qualité de pensée personnelle.
- **Apprécier** avec intérêt l'**apport des autres** si différent ou heurtant soit-il. Il m'aide à évoluer, à devenir.
- Accepter d'avance (c'est le bon sens élémentaire) que mes idées ne sont pas celles de tous et qu'elles soient remises en cause.
- **Coopérer** à la recherche, au travail du groupe en apportant ma contribution, en mettant ma compétence au service de tous, si infime que je la croie. Rien de tel aussi qu'un travail manuel réalisé ensemble pour débloquer.
- Si la situation sociale de l'autre m'impressionne, m'efforcer d'imaginer la personne qui souffre, aime, hésite, vit derrière le masque social.
- Et surtout m'accepter, **m'aimer** tel que je suis avec mes déficiences, mes désirs, mes réactions, mes idées personnelles, ma propre sensibilité. Même si j'ai l'impression de perdre la face, **penser avec humour** que ça n'empêchera pas les chenilles de devenir papillons.
- Essayer de se f... de ce que pensent les autres. Plus vite je dépasse mes blocages, moins les autres s'en souviendront.
- Si je suis à l'**aise avec moi-même**, les blocages s'estomperont rapidement.
- Essayer de regarder honnêtement si je ne suis pas **moi-même une cause de gêne** par mon attitude, trop guindée ou trop exubérante.
- Et puis, à la limite, si cela ne suffit pas, pourquoi ne pas « éclater » et ouvrir les vannes de son agacement, de ses crispations. Pourquoi ne pas discuter fermement en essayant de ne pas aller jusqu'à la dispute. Affrontement, mais non conflit. C'est comme un abcès qui perce. Mais attention que ça ne dure pas. Il n'est pas question de remâcher sa rancœur pendant des heures.
- Prendre l'air, **ne jamais se limiter à un seul milieu de vie**. Si les blocages se produisent toujours avec les mêmes personnes, évoluer avec des gens différents, dans d'autres groupes, permet de reprendre confiance en soi, en ses possibles, permet de se détendre.

S'ils viennent tous de moi, si j'ai une difficulté de communication constante où que je sois, j'aurais peut-être intérêt à la soigner. De toute façon, « se frotter et limer la cervelle à celle d'autrui » reste le meilleur entraînement à vaincre la timidité et à dédramatiser les circonstances qui la provoquent. On se prend d'autant moins au sérieux qu'on prend plus d'intérêt au monde qui nous entoure.

Mots, langage, parole

Les mots

« Il faut domestiquer les mots. Ce sont d'éternels révoltés contre ceux qui les emploient. »

Colette

« Ceux qui ont l'esprit de discernement savent combien il y a de différence entre deux mots semblables, selon les lieux et les circonstances qui les accompagnent. »

Pascal

Ce sont les mots écrits et surtout parlés que nous chargeons généralement de bâtir la communication, de transmettre nos messages. Mais un mot c'est autre chose que quelques syllabes assemblées. Ce n'est pas un élément d'expression au sens invariable et universel.

Chaque mot a une résonance intellectuelle et affective

Le même mot n'a pas le même sens pour tout le monde et le plus banal est chargé d'un véritable potentiel affectif. Tout mot a un contenu intellectuel, sa signification, ce qu'il veut désigner. Il fait aussi **réagir notre sensibilité**. Une « table », définition : plateau posé sur 4 pieds, évoquera pour l'un le travail, pour l'autre un bon repas, pour une mère de famille surmenée « encore de la cuisine à faire ». « Retraite » est ressenti différemment par les personnes d'un certain âge selon qu'elles l'attendent avec impatience ou la redoutent.

Les différentes perceptions d'un mot

Pour s'en rendre compte, il est amusant de faire un petit **exercice** : on demande à chacune des personnes présentes ce qu'évoque pour elle le mot « chat » (par exemple). Les réponses sont variées : un animal à quatre pattes et une queue, une fourrure douce au toucher – un chat rayé gris et noir, celui de mon enfance – l'hypocrisie ou la tranquillité – Brr ! Ça me donne la chair

de poule – Oh ! j'ai horreur de cette bête ! » Sans compter qu'on trouve aussi le shah d'Iran à une certaine époque, ou même le chas d'une aiguille. Les images suscitées par le mot « moulin » vont du sentimental vieux moulin au bord de l'eau aux moulins industriels en passant par le moulin du moteur de la voiture ou le moulin à café. Si on utilise des mots abstraits, des concepts (liberté, amour, pouvoir, famille, morale, éducation...) on provoque de vrais débats.

Quand il y a une **phrase complète** le décodage est souvent surprenant. Je me souviens d'une scène de ménage, chez des amis. Monsieur dit « J'ai faim » sur un ton de simple constatation pour un observateur. Réaction violente de Madame : « tu ne penses qu'à manger. Je sais bien que je suis en retard. Et puis d'abord tu... » Ces trois mots tout simples avaient été perçus comme une agression simplement parce que la jeune femme avait encore plus faim et se culpabilisait d'avoir perdu du temps dans sa journée, comme elle l'a expliqué après. Le mot n'est jamais absolument adéquat à la pensée. Savoir le dépasser mais en s'appuyant dessus.

Un mot peut être une caresse ou une gifle, créer des liens ou repousser.

Les mots sont des vivants

Tour à tour amis, taquins ou dérangeurs, ils interpellent, déclenchent des réactions. Pour mieux comprendre cette vitalité, amusons-nous à relever quelques expressions courantes. A travers elles, nous découvrons toutes les fonctions que la sensibilité populaire attribue à ces serviteurs indisciplinés.

– Ils se cachent :

« Je ne trouve plus le mot... je l'avais sur le bout de la langue. »

« Il cherche ses mots... »

– Ils nous trahissent :

« Je n'arrive pas à trouver le mot juste » « Ce n'était pas ce que je voulais dire » « Avec lui (ou elle) il faut peser ses mots. »

– Ils nous désobéissent :

« Je ne voulais pas le dire... Ça m'a échappé. » Ces fameux lapsus qui nous rendent parfois confus.

– Ils agressent :

« Tout de suite les grands mots »...

– Ils séparent :

« Nous avons eu des mots... » comme si le mot pris isolément était avant tout un agresseur.

– Ils tacent, font la morale : « Je vais lui dire un mot »

– Ils **engagent** : « Il n'a qu'une parole » « C'est ton dernier mot ? »

– Ils **arbitrent** : « Je te prends au mot »

– Ils **enferment** : « C'est du mot à mot »

– Ils conditionnent :

« On m'a tellement dit : tu as les nerfs malades que je les ai eus jusqu'à ce que quelqu'un me dise le contraire. »

« La solitude, on en parle sans cesse aux personnes âgées, tant et si bien que même si elles ne connaissent ni le mot ni la chose, elles arrivent à en souffrir. » (Une dame de 84 ans)

Que penser de : « cet attentat n'a pas encore été revendiqué » véritable valorisation d'un acte meurtrier ? et nous entendons tous les jours ce mot à la radio ou la télévision.

– Ils **illusionnent**, s'apparentent au vent : « il se paie de mots » « Tout ça, ce sont des mots. »

– Ils **sont ambigus** : Un mot mal employé peut changer le sens d'une phrase.

« Méfiez-vous, il emploie des mots à double sens. »

« Discerner tout ce qui peut entrer d'intention et d'art dans le maniement de la langue. » (Nietzsche, **Par delà le bien et le mal** ⁽¹⁾)

– Ils séduisent et fascinent :

Qui de nous ne s'est jamais laissé envoûter par les mots d'un « beau parleur » ou bercer par la musique de certains ? Il arrive qu'on les remâche à longueur de temps soit pour les savourer comme un bonbon, soit parce qu'ils nous « trottent dans la tête ». Une jeune stagiaire nous disait, un jour, être harcelée depuis la veille par le mot « déprime » qu'elle avait accroché par analogie auditive, lors d'une énumération : a', b'... d'.

– Ils lassent ou rebutent :

« Tous ces mots pour ne rien dire » « On en a assez de ces déluges de mots. »

– Ils **recommandent** : « Si vous pouviez lui glisser un mot. »

– Ils nous **libèrent** : « Les mots pour le dire » « Si seulement je pouvais parler, ça irait mieux. »

C'est toute la psychanalyse et, plus modestement, les services d'accueil et les confidences amicales où les mots peuvent se transformer en parole écoutée.

(1) VIII 246, Gallimard, coll. Idées.

– Ils **maintiennent le contact**, l'amitié, favorisent la connivence. « Un petit mot de vous me ferait plaisir. »

« S'il avait seulement eu un mot aimable, on n'en serait pas là. » « Ils se sont donné le mot pour... »

Cette liste du rôle fantastique qu'on prête aux mots n'est pas close. N'hésitons pas à l'augmenter pour notre plaisir et aussi pour mieux les maîtriser.

Enrichissons notre vocabulaire

Cet **attrait des mots** semble aller s'augmentant, témoin cet engouement croissant pour tout ce qui est « jeux de lettres » : Scrabble, Lexicon, Boggle, Diamino, mots croisés, fléchés, anagrammes, jeux télévisés, etc. Tant mieux. Plus nous apprivoiserons les mots, mieux nous les maîtriserons.

Mais par ailleurs nous rencontrons quotidiennement une véritable **indigence du vocabulaire**. La moyenne française utilise 700 à 800 mots sur les quelque 40 000 d'un dictionnaire moyen. On ne fait pas d'effort d'enrichissement de ce vocabulaire et le langage s'affadit : « Nous ne parlons que pour exprimer les besoins de la vie et les mots se sont figés. » (Magritte)

Cherchons à mieux connaître nombre de mots. Apprenons à rêver sur eux, à jouer avec eux.

Un **exercice amusant** et difficile, à faire seul ou en groupe, consiste à parler à propos d'un mot pendant **deux minutes**. En groupe, chaque participant écrit sur un papier un mot abstrait et un mot concret. Celui « qui y est » tire un papier et choisit un des deux mots. Puis il parle autour de ce mot, sur lui. Il le décortique, l'analyse, évoque des souvenirs qu'il lui rappelle, dit les sentiments qu'il lui inspire, l'associe, le compare à d'autres, etc. Si on joue en groupe, il est intéressant de voir quelles évocations différentes a suscitées ce terme. A noter que les participants-auditeurs ont généralement beaucoup plus d'idées que celui qui est sur la sellette !

C'est un excellent entraînement qui **donne vie aux mots** que nous utilisons. Un **vocabulaire s'enrichit** avec un peu de travail et de bonne volonté. Entre deux mots synonymes, entre deux tournures de phrases, ayons pour règle de toujours choisir les plus compréhensibles par tous. **Bien s'exprimer c'est être simple**. Evitons les adverbes, les mots abstraits ou trop techniques. Pourquoi dire une épistaxis pour un saignement de nez, un traumatisme pour un choc, « X est mégalomane » pour « X a des idées de grandeur », « Vous n'êtes pas sans savoir » pour « vous savez », « absolument » pour « oui »⁽¹⁾.

(1) Robert Beauvais, *L'hexaonal tel qu'on le parle*, Le Livre de poche ; Françoise Gauquelin, *Savoir communiquer*, Marabout.

A l'occasion, nous pouvons employer des termes plus savants ou techniques **à condition de connaître parfaitement leur signification**. Rien n'est ridicule et prétentieux comme se gargariser de mots compliqués qu'on n'a pas parfaitement rodés. Précisons éventuellement le sens que nous donnons à tel mot par une paraphrase ou une explication surtout si nous sentons que nous lui attribuons un sens personnel qui ne correspond pas forcément à celui de notre auditeur.

Avec le temps nous acquerrons une meilleure maîtrise des termes de notre langage et par suite une meilleure compréhension des sensibilités différentes aux mots de tous les jours. Bien des malentendus peuvent ainsi être évités.

« Il est bien difficile de bien entendre les mots. Il y faut un certain sens de la merveille. » (J. Paulhan, *Les incertitudes du langage*, Le Livre de poche)

Le langage

« Je crois que le langage contient la clef de tous les problèmes qui nous préoccupent. Encore faut-il savoir l'y trouver. »

J. Paulhan, *Les incertitudes du langage* ⁽¹⁾

Avoir un vocabulaire important et manier les mots n'importe comment, sans âme, platement, ne fera pas avancer la communication.

A l'époque de bla-bla-bla que nous vivons, nous en savons quelque chose ! « Ils disent tous pareil, je ne les écoute plus » entendons-nous souvent. L'emploi des mots ne sert à rien s'ils ne sont mis en valeur par le langage, tous les langages : gestuel, écrit, mimé. Nous nous limiterons au langage parlé.

Tout dialogue est affrontement du langage de l'un au langage de l'autre

Le langage est l'expression de la pensée, une fonction de communication. C'est un peu la carte d'identité, le résumé de l'histoire d'un peuple, d'une civilisation que des savants s'emploient à décoder : « Qui dit homme dit langage, et qui dit langage dit société. » (C. Lévi-Strauss)

Plus à notre portée, c'est surtout la **façon personnelle** qu'on a de se servir des mots, de les organiser, les habiller. C'est la façon de s'exprimer qui appartient soit à Pierre soit à Paul.

(1) Gallimard, coll. Idées.

« On peut crever de ne pas trouver à qui parler, de ne pas trouver son propre langage. » (Roger Blondel, « Radioscopie », Août 1979) Il faut trouver son propre langage et respecter le langage de l'autre pour une communication authentique. « Le style c'est l'homme. » (Buffon)

Il est intéressant de vérifier comme le langage suit l'évolution personnelle. La règle demeure à toutes époques : il doit rester **simple**. A quoi sert de l'enrichir s'il devient précieux, ampoulé, jargonneux ?

Tout langage a une valeur dans la mesure où il s'efforce d'**exprimer la vie**. Je dois assumer le mien, avec ses caractéristiques : châtié, spontané, réfléchi, affectif, intellectuel, imagé, précis.

Je dois aussi en connaître les carences, pauvreté, sécheresse, platitude, pour y remédier en l'assouplissant et l'enrichissant. C'est mon principal moyen de partager avec les autres. Ce partage gagne à se faire avec agrément.

Un langage n'est pas statique

Il s'enrichit ou meurt. Après tout pourquoi hésiter à fabriquer des mots de temps à autre ou des images si on les fait bien comprendre ? (cf. Boris Vian, **L'écume des jours**). Les enfants sont bien souvent maîtres dans cet art qui nous émerveille.

« Mon » langage n'a pas à se calquer sur celui de mon entourage immédiat, ni sur celui de l'institution où je suis engagé. Sinon, si je passe dans un autre secteur, il n'aura plus cours et cette **uniformité** devient tellement **ennuyeuse**. C'est une assez triste constatation de voir que, même chez des jeunes de 18-20 ans, les langages ne sont pas les mêmes selon qu'ils ont arrêté leurs études en 4^e - 5^e ou poursuivi jusqu'après la terminale. Espérons qu'ils sauront se libérer du langage scolaire pour forger le leur propre et que ce langage ne se résumera pas à « bof » et « vachement » !

Mon langage est un **reflet de ma personnalité**. Je dois pouvoir le transporter partout et être compris partout. Ce n'est pas lui qui créera la communication mais elle s'appuie sur lui pour progresser.

Un langage se veut dynamique, il évolue

Il n'est pas neutre. Hélas ! n'assistons-nous pas actuellement à une stérilisation du langage ? « Les mots sont devenus des moyens d'intimidation, les instruments d'un terrorisme qui voit dans le langage, avec raison, l'un des premiers bastions à miner et détruire. » (M. Genevoix) Trop souvent les mass media nous diffusent des clichés. On assiste peu à peu à une monopolisation du langage par certaines classes de la société plus intellectuelles et les autres

fonctionnent avec 400 ou 500 mots et des stéréotypes, rebutées qu'elles sont par un ésotérisme⁽¹⁾ grandissant. On a parfois l'impression d'une volonté de n'être compris que par des initiés. On pourrait dire : « c'est Molière qu'on assassine. »

Par ailleurs, à vouloir faire entrer tout le monde dans la normalité, c'est-à-dire nous couler tous dans le même moule du « parler français », on a tué peu à peu la richesse des parlers régionaux si évocateurs et concrets (cf. H. Vincenot, **La Billebaude**)

Il est temps de réagir, de sortir de cette « atonie du peuple » français dont s'inquiètent quelques-uns, en retrouvant notre « langue bien pendue », la langue des conteurs, des vrais écrivains, des grands théâtriers et parfois des grands politiques.

Ce qui ne veut pas dire tomber dans le danger opposé : **la séduction du beau parler**. La fascination des mots existe. Elle endort tout esprit critique. Le beau parler possède un charme indéniable. On se laisse porter et endormir par de brillantes paroles. Or la communication n'est pas une entreprise de séduction. Tant mieux si l'échange est agréable et si je me fais bien comprendre mais méfiance si je saoule l'autre pour le mieux manipuler et, réciproquement, si je me laisse droguer et n'ai plus de pensée personnelle.

L'engouement actuel pour la formation à l'expression orale et écrite est sans doute signe d'un réveil du désir de langage personnel. Réjouissons-nous en restant prudents : il ne s'agit pas d'y apprendre trucs et recettes, mais d'y découvrir et cultiver davantage les aptitudes endormies depuis l'école maternelle.



Le beau parleur

La parole

« Nous ne sommes hommes et ne nous tenons les uns aux autres que par la parole. »

Montaigne, *Essais*, 1.9.

Ce langage qui est notre image de marque, ne sera possible que si nous **avons** la parole, si nous **prenons** la parole.

(1) Langage ésotérique : langage réservé à un petit nombre, inintelligible aux pauvres profanes que nous sommes.

La parole, dit le Petit Robert, est l'expression verbale de la pensée, la faculté permettant cette expression. Celui qui ne peut ou ne sait pas utiliser la parole sera toujours plus ou moins handicapé dans la société des hommes.

Le fait de « verbaliser », selon le jargon moderne donne une autre dimension à toute pensée. La parole a un pouvoir magique de créer des images. Il n'est que d'observer un enfant écoutant une histoire racontée. Il est emporté par la parole ouïe beaucoup plus que par la lecture. Lire Pagnol, c'est intéressant, l'entendre c'est une vie qu'on partage.

Effets de la parole

« On peut démolir une ville, brûler un livre, gratter un marbre, on n'efface pas la trace d'une parole. » (E. Estaunié)

La parole a un **impact**, elle déclenche des réactions. Tant que les choses ne sont pas dites, elles restent dans le domaine de l'inconnu, de l'incertain. Une fois exprimées, elles prennent corps, deviennent une réalité.

La parole **construit** l'autre. Le petit enfant a besoin de la parole d'autrui, particulièrement de ses parents, pour éprouver le désir de parler. C'est l'amour qui lui permet de se développer, amour traduit par les caresses et la parole. Certains bébés, pourtant soignés de façon très hygiénique, ne font que des progrès lents, ou même régressent dans le silence, simplement parce qu'on ne leur parle pas. La parole est source de vie. D'aucuns disent que les plantes elles-mêmes et les abeilles en ruche se portent mieux si on leur parle. Et après tout, pourquoi pas ? Apprenons à créer du bonheur par la parole.

Lorsqu'on se parle bien, les autres formes de communication s'harmonisent. Au travail, on ne peut régler une difficulté que si on en parle. Dans le couple également. Des projets, des relations sexuelles, dont on ne parle pas, un amour qui ne se dit pas, témoignent d'une communication infirme ⁽¹⁾. « On ne se parle plus », c'est l'aveu de la brisure.

La parole est la condition indispensable du développement intellectuel en obligeant à exprimer ce qu'on éprouve.

– Elle sécurise : nommer, désigner c'est mieux connaître, donc moins redouter, mieux maîtriser. Témoin le soulagement éprouvé lorsqu'on peut donner un nom de maladie répertoriée à des maux mal définis : « au moins, je sais ce que j'ai ! »

(1) Cf. Albert Desserpri, *Amour et parole*, Chronique Sociale.

Puissance de la parole

– Toute parole exprimée tombe dans le domaine public. En face à face elle devient le bien de l'autre qui va l'interpréter, réagir, l'intégrer ou la rejeter, la déformer. Celui qui parle se livre plus ou moins. L'autre a barre sur lui. C'est sans doute ce que veut signifier cette inscription sur une muraille d'un château de la Loire « Je me suis souvent repenti d'avoir parlé, jamais de m'être tu. » (Ph. de Commynes ?)

– Mais l'effet peut être plus souvent opposé : celui qui a la parole a le pouvoir. « Les enfants ne parlent pas à table » gage de l'autorité parentale incontestée. « Monsieur le Curé l'a dit en chaire. » Anathème sur vous, si vous n'obtempérez pas ! « Obéis et tais-toi » revient à dire : « Soumets-toi, tu n'es pas capable de pensée personnelle. Tu n'es qu'un mineur... un minus. »

La parole est à tous, nul ne devrait en garder le monopole. Des gens se battent, meurent pour obtenir la liberté d'expression, source de la Liberté avec un grand L. Et pas seulement dans les pays dits en voie de développement. Pourquoi tant de bruit (et sans doute pas encore assez) autour du monopole radio-télévision ?...

« L'action met les ardeurs en œuvre, mais c'est la parole qui les suscite. » (Charles de Gaulle, *Mémoires de guerre*)

– Parole qui construit, parole qui assujettit, parole qui démolit. « Les paroles font et défont l'univers. » (G. Apollinaire) La parole hélas ! est à double face. Ce peut être un moyen de séduction, de manipulation. Si elle n'est sous-tendue par la volonté de dialogue, si elle est déviée vers la domination et l'abaissement de l'autre, médisance, calomnie, cynisme... C'est peut-être ce qui a suscité ce pessimisme d'un sage chinois « le meilleur usage qu'on puisse faire de la parole est de se taire. » (Tchouang-Tseu, IV^e siècle av. J.-C.)

C'est un peu court et dénué d'esprit d'aventure. Comme toute la communication **la parole est un risque, mais il vaut la peine d'être couru** si on veut vraiment vivre. Les momies ne parlent pas.

« Au commencement le Verbe (la Parole) était... De tout être il était la vie. »

Découvrir le plaisir de s'exprimer

Démystifier certains a priori

Se faire comprendre, mieux s'exprimer n'est pas le résultat d'une série de trucs et de recettes venus de l'extérieur, même si l'apprentissage de certaines techniques peut faciliter.

Il faut d'abord éliminer des idées toutes faites : **s'exprimer n'est pas réservé à ceux qui « savent »**. Nous avons tous quelque chose à dire que personne ne peut dire à notre place. Nous avons tous besoin de pousser au-dehors ce que nous portons en nous. Nous pouvons le faire, à condition de ne pas vouloir nous calquer sur des stéréotypes de grands parleurs ou grands producteurs artistiques. Ce faisant nous nous construisons nous-mêmes et enrichissons la communauté humaine de tout notre apport personnel.

L'expression part du dedans

Se faire comprendre ce n'est pas seulement « trouver les mots ». Cela demande la recherche d'une **expression personnelle et globale** : corps, esprit, cœur. Tout est engagé dans cet appel à la compréhension de l'autre. L'expression vient du fond de nous-même.

Voici quelques questions que nous pouvons nous poser de temps à autre pour **faire le point** sur notre besoin d'expression et ses réalisations.

- Qu'est-ce que :
 - j'ai besoin de dire ? (pensées, sentiments, action)
 - j'ai envie de dire ?
 - je veux dire ?
 - je peux dire aujourd'hui ?
- Qu'est-ce que je sais ?
- Qu'est-ce que je sens ?
- Qu'est-ce que j'aime ?
- Qu'est-ce que je suis seul à pouvoir dire ?
- Qu'ai-je fait de mes bras, de mes sens, de mon corps aujourd'hui ou réalisé de mes mains ?
- Qu'ai-je observé ou appris de nouveau depuis un mois, un an ?
- Qui pourrait m'écouter avec intérêt, sympathie ?
- Qu'est-ce qui intéresse l'autre ?
- Quel langage lui est accessible ?
- Comment garder l'originalité du mien en l'adaptant à son entendement ?

Après ce premier inventaire de nos possibilités et désirs, il faut bien passer au second stade.

L'apprentissage

Ne nous illusionnons pas ; se faire comprendre ne se réalisera pas tout seul du jour au lendemain. Il faut y mettre du sien par un apprentissage tenace et dynamique.

A bicyclette, on ne peut garder son équilibre qu'en pédalant. Dans la communication, c'est analogue : on ne peut trouver la sécurité qu'en avançant. Si on reste paralysé, fermé sur soi, on perd pied, on « s'abouse » comme on dit dans la région lyonnaise en parlant d'un gâteau qui refuse de monter et s'affaisse sur lui-même ou d'un bâtiment qui s'écroule.

Quelles peuvent être les **étapes de cet apprentissage** ?

- D'abord analyser les causes de **blocages** : ceux qui viennent de moi, des autres (voir p. 115). Dépasser le « je ne sais pas m'exprimer ».
- Ensuite découvrir mes **facultés latentes**, mes possibilités inconnues. Nous mourrons avant de les avoir toutes exploitées.
- Réveiller notre imagination, somnolente depuis l'école maternelle, pour augmenter ses capacités. Dans les stages de formation à l'expression, c'est une véritable jouissance pour l'animateur que de voir la joie des stagiaires, même de faible niveau scolaire, quand ils se découvrent capables de sortir des sentiers battus, d'intéresser les autres simplement en puisant dans leur vie quotidienne.
- **Observer** : regarder la réalité quotidienne d'un regard neuf (encore !) sous un angle différent.
- Puiser dans notre expérience.
- Apprendre à **sortir parfois du rationnel** pour penser farfelu, user de fantaisie. C'est un excellent point de départ pour l'acquisition de l'humour, mais aussi pour augmenter sa créativité.
- **Organiser** toutes ces acquisitions. A chacun de trouver sa méthode de travail, ses centres d'intérêt, ses objectifs.
- **Trier** : ce qui est le plus facile à exprimer tout de suite, ce qui est essentiel, ce qui doit mûrir et peut attendre.

L'expression est à l'image de cette **relation à soi**. Plus ma vie profonde sera unifiée et dense, mieux je me ferai comprendre.

- La **relation au langage** viendra ensuite. Il ne s'agit pas de se fabriquer un langage « choisi » mais bien d'enrichir son langage ordinaire, qu'il devienne simple, personnel, vivant.
- Mais se faire comprendre c'est aussi une **relation aux autres** et pour tout dire un **rapport de forces**. Il s'agit de se faire entendre. Or, je peux me heurter à un manque d'accueil, à une attitude défensive chez certaines personnes. Beaucoup de temps sera peut-être nécessaire pour se faire comprendre. Ce ne sera peut-être jamais possible. Il est des milieux, des gens hermétiques à d'autres formes de culture et par là même stérilisants. Il est indispensable de **chercher des lieux d'expression**. Si ce n'est pas ici, ce sera ailleurs. Il y a plus de gens capables d'écoute et de compréhension

qu'on ne le pense de prime abord. Les trouver n'est peut-être pas aisé parce qu'ils sont généralement discrets. Ils ne font pas de bruit et resplendent rarement au firmament de la réussite sociale ou financière. Ce n'est pas un prétexte pour ne pas se lancer. Pas d'illusion : nous ne pouvons éviter ce **plongeon dans «l'oser dire»** avec tout ce que ça comporte de peur d'être jugé, de battements de cœur, de boule dans la gorge, d'idées confuses.

Mais avec l'**entraînement**, cela s'estompe et l'on ressent, tôt ou plus tard un réel bien-être. L'entraînement et l'oser dire font, jour après jour, découvrir des possibilités insoupçonnées. Effort au départ, plaisir à l'arrivée et même en chemin.

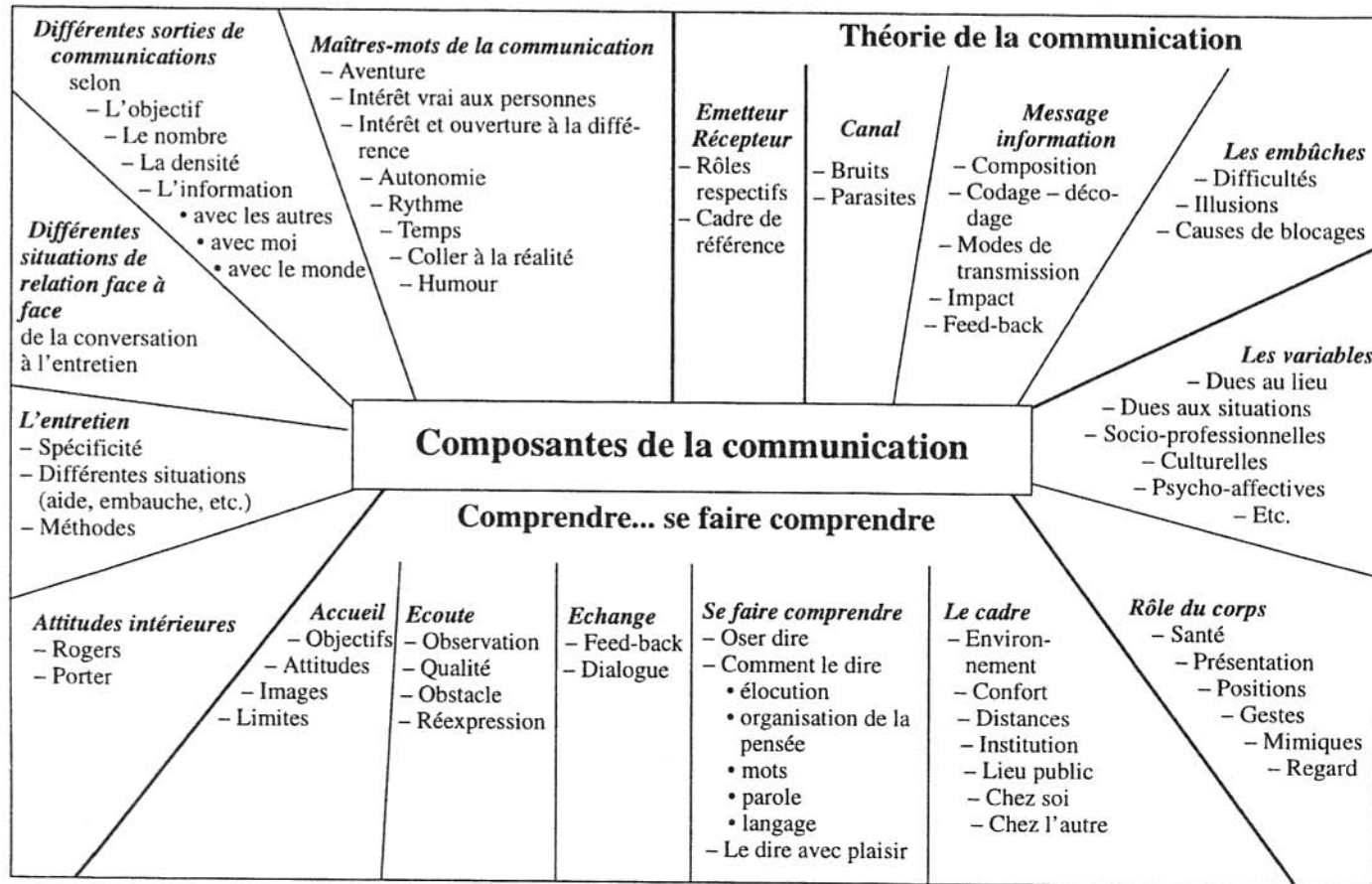
– Techniquement, il est certain que cet indispensable apprentissage peut être consolidé par une **formation** aux diverses formes d'expression : orale, écrite, corporelle, manuelle, etc. Au-delà de l'apprentissage des techniques, la disponibilité, le support et le contrôle amical d'un groupe permettent de mieux se connaître et de progresser plus vite.

Cet apprentissage peut paraître austère. Prenons le temps pour allié. C'est une démarche à petits pas qui, chemin faisant, procure déjà beaucoup de satisfactions.

Un état d'esprit

Créons en nous un état d'esprit favorable qui facilite cette avance vers le plaisir de s'exprimer. Tout ce que nous avons déjà vu à propos de la communication en général se retrouve : accepter et aimer les différences, ouverture à l'inattendu, courir le risque de dévoiler une partie de soi, intérêt aux autres, à la vie. **Un certain retour à l'enfance est souhaitable** : regard neuf et, encore plus, redécouverte de la capacité d'émerveillement, de la spontanéité : dire, faire « pour le plaisir », sans calcul, sans chercher des résultats probants.

Le plaisir de s'exprimer est peut-être, tout simplement lié au plaisir d'être, de vivre.



Encore quelques réflexions pour un nouveau départ

Au terme de ces quelques pages il me semble que tout reste à dire. Bien communiquer ne va pas de soi. La rencontre de l'autre n'est jamais neutre. Pour mieux déceler et surmonter les obstacles de toute relation, essayons de résumer notre réflexion en nous aidant du support assez classique des trois plans : l'imaginaire, le symbolique et le réel.

L'imaginaire

C'est le domaine de l'ailleurs, du « Si », de la recherche de compensations, de la fuite. Nous fantasmons beaucoup autour de la communication. Démystifions quelques illusions.

- Le rêve d'une relation profonde, immédiatement et spontanément réussie. Malgré de cuisantes déceptions, on persiste à croire qu'on doit s'aimer tous, tout de suite et toujours. On ne veut pas admettre les différences d'affectivités, de rythmes, de cultures, d'idéologies, etc. **Le mythe de l'âme sœur**, ce désir de fusion est un piège destructeur où ne pas tomber. Il est à l'opposé de l'empathie, la capacité de comprendre en profondeur en restant une personne séparée.
- **La perfectionniste** : tout doit être tiré au clair. Entre nous aucun flou, aucun secret. Tout comportement, le moindre soupir doit être expliqué : « Moi je suis franc(he), direct(e). Je ne supporte pas l'ombre, je veux y voir clair. » C'est la méconnaissance du jardin secret que chacun porte en soi. Ce non-respect du mystère de l'être crée un blocage de défense. Le perfectionniste s'étonne qu'on le fuie. Il est si plein de bonne volonté et de sincérité !
- L'illusion des illusions, la plus dangereuse peut-être : **croire connaître l'autre**. Nous risquons de voir l'autre comme nous désirons qu'il soit. Nous pesons sur lui de tout notre désir et l'y enfermons. Nous jouons à l'apprenti sorcier, au psychiatre au petit pied. Ce serait tellement rassurant de pouvoir étiqueter et classer les êtres comme un épicier case ses boîtes de conserves en rayons ! Mais qui dit êtres vivants dit êtres mouvants, en constante évolution. A moins de le manipuler à outrance, l'autre est rarement ce qu'on aimerait qu'il soit.
- Croire qu'une seule personne, un seul groupe va combler toute une carence affective ou encore, vouloir être seul dans la vie de tel ou telle. Dans le travail social, nous sommes souvent affronté à cette demande affective de nos « clients ». Au début la tentation est grande d'y répondre. C'est très gratifiant de se sentir aimé, unique. Séduisant peut-être, malsain sûrement.

- S'écouter parler. Comme ça fait du bien ! « Quelle bonne conversation nous avons eue ! » Sous-entendu « je me suis senti si brillant, si docte... » Oui mais... et l'autre ? Mon interlocuteur ? Qu'en pense-t-il ? A-t-il pu s'exprimer, lui ? Qui dit relation dynamique, dit aller-retour, échange à égalité.
- Confondre multitude d'informations et de rencontres avec une communication vivante. L'impression d'être saoulé par le bavardage des mass media, envahi par la foule citadine, déclenche souvent « un repli sur l'intime ». « Je n'ai pas besoin des autres, je me suffis à moi-même » et on se rembobine dans sa coquille. Le rêve ou plutôt la rêvasserie tient lieu d'échange, la télé remplace la vie relationnelle.
- Chercher des compensations dans un idéal fabriqué de toutes pièces. Fautes d'avoir pu établir une relation vraie avec mon entourage immédiat, je poursuis l'insaisissable, je vis dans l'ailleurs. « Dans notre société c'est tout pourri, autrefois, ailleurs c'était, c'est mieux ». « Si j'avais, si j'étais... » Plutôt que chercher à construire avec réalisme leur vie de couple, elle s'identifie aux héroïnes de Delly, il se plonge dans **Play-Boy** ou **Lui**.
- A l'opposé des illusions, mais toujours dans le domaine de l'imaginaire : la peur, les peurs. La peur de l'autre, consciente ou non, me semble l'ennemi n°1 de la communication. Cet autre, ce loup, qui va me dévorer, m'investir, me violer. Peur aux multiples visages ! Peur d'être jugé, incompris, mal aimé, manipulé ; peur d'avoir mal ou de faire mal ; peur d'être remis en question, peur d'être modifié, changé ; peur de m'attacher, d'être abandonné.

Au fond de nous se blottissent deux pulsions : l'envie, le désir de communiquer et cette peur de le faire. Chez certaines personnes ou à certains moments le désir l'emporte et on recherche la relation avec les autres, on se sent fort pour en affronter les difficultés. Mais chez d'autres ou parfois, la peur, l'appréhension nous envahissent. On se replie sur soi, on se terre dans sa maison. Hélas ! cette peur, ce repli peuvent quelquefois être si graves qu'on se trouve en face d'une vraie maladie mentale.

Ne tançons jamais les timides sur leur soi-disant « orgueil ». Il s'agit de tout autre chose. Sachons aussi discerner derrière nombre d'attitudes agressives cette peur, fondée ou non. Il s'agit d'apprivoiser et de détendre, non de conseiller ou d'agresser à notre tour. Ne nous dissimulons pas nos propres peurs, élucidons-les au contraire pour mieux les exorciser. Le monde n'est pas rempli que de méchantes gens. On ne peut pas échapper au jugement des autres plus ou moins gratifiant. A-t-il tellement d'importance ? L'important c'est d'être lucide sur soi-même et de pouvoir « se regarder en face ». Depuis que les gens perdent leur temps à s'entrejurer ça n'a pas empêché le printemps de revenir, mais ça les empêche de le savourer.

Les symboles

Etymologiquement symbole veut dire signe de reconnaissance. Sauf en de si rares moments de perfection où elle passe dans le silence, dans la connivence, **la communication se nourrit de signes et de codes** : la parole, l'écriture, les gestes, les mimiques, les manières d'être, les façons de faire. L'enfant a besoin de caresses, symboles d'affection, pour se développer. L'adulte aussi. On a pu dire « Si tu ne reçois pas de caresses, ton épine dorsale se flétrira ». Poignée de mains, clin d'œil, sourire, petits cadeaux, mot aimables, attestent la communication. Ce sont des « caresses » qui me montrent que j'existe pour l'autre. Il me reconnaît.

Derrière ces signes je décèle son attention, ses intentions.

Mais nous comportons-nous toujours en adultes face aux symboles ? Les symboles qu'on nous propose ne sont pas toujours ceux que nous attendions. « Il » ne sait pas lui répéter « je t'aime », mais il travaille dur pour lui donner plus de confort. « Elle » a refusé une invitation personnelle parce qu'elle sent qu'il est soucieux et appréhende de rester seul. Symboles d'amour. Comment sont-ils interprétés ? Nous aurions intérêt par moment à mettre en commun et expliquer nos symboles mutuels, quitte à les modifier un peu. « Quand je ne dis rien c'est que ça me convient. » D'accord ce silence est peut-être le symbole de la satisfaction. Une petite approbation de temps à autre serait une « caresse » bien encourageante.

« Il ne m'a pas dit bonjour, elle a tourné la tête en me voyant. Qu'est-ce que ça veut dire ? » Sans doute rien. Il ou elle ne m'a peut-être pas vu tout simplement. Cette inquiétude, ce besoin de se ronger est souvent une attitude de ceux que nous avons appelés les perfectionnistes. Tout comportement doit être expliqué. A l'opposé il y a l'attitude des dévoreurs d'affection qui, parce que nous avons eu une petite attention, un geste aimable, croient que c'est le grand amour et qu'ils sont uniques dans notre vie. Il faut souvent beaucoup de tact et de patience pour les amener à une plus exacte appréciation de ces symboles.

Le réel

Fantasmes, interprétations défectueuses sont des embûches que nous semons souvent nous-mêmes. Le réel nous réserve d'autres difficultés inévitables qu'il serait vain ou puéril de nier. Communiquer, ce n'est pas glisser mollement au fil de l'eau. Il faut souvent tenir ferme la barre pour éviter les écueils. Rien ne sert de se lamenter. Il s'agit de les reconnaître avec lucidité pour les mieux contourner. Ils sont d'ordre psycho-affectif, culturel, idéologique,

matériel. Leur liste est trop longue pour la répertorier dans ce cadre. Bornons-nous à prendre conscience de deux ou trois aspects fondamentaux de la communication qui peuvent expliquer son imprévisibilité.

La communication est une aventure. Je ne peux jamais prévoir totalement la réponse de l'autre au message que je lui envoie. Il a sa liberté respectable. Mais j'ai la mienne aussi. La tentation existe de s'aplatir devant l'autre pour éviter les heurts et affrontements, pour maintenir « la paix du ménage » ou de « bonnes relations », relations sans remous peut-être, mais relation infirme. **L'objectif** de toute communication réussie devrait être **l'autonomie de chacun** enrichie par la rencontre de l'autre. Développer un esprit d'ouverture à l'inattendu est le meilleur moyen de s'embarquer dans cette aventure merveilleuse et inépuisable mais souvent rude qu'est la rencontre de l'autre. La communication est un rapport de forces où des tendances différentes se rencontrent et vont peut-être s'affronter. Si le besoin de pouvoir, de domination l'emporte sur le respect de l'autre, si la résistance au changement enferme dans les préjugés, les a priori, cette rencontre devient vite conflit, dialogue de sourds. Alors qu'il serait si constructif de s'écouter et **s'intéresser à nos différences**. Comprendre et se faire comprendre pourrait résumer le but de la communication. Pratiquement quelle que soit la qualité de l'écoute, sachons que le « message reçu n'est jamais le message qu'on voulait envoyer ». Il y a ce que je voudrais dire, ce que je dis réellement, ce qu'il retient, ce qu'il comprend et... ce qu'il retransmet. La plus ou moins bonne volonté de mon interlocuteur n'est pas seule en cause. Avant même de l'exprimer, j'ai déjà déformé le message que je veux faire parvenir. Celui-ci doit se frayer un chemin à travers tout un cinéma intérieur d'images, d'impressions : les images que j'ai de moi, que je veux donner, que je crois que mon partenaire a de moi ou celles que j'ai de lui. Je dois organiser ce message de façon rationnelle, mais les mots n'ont pas forcément le même sens pour lui et pour moi. Ce n'est jamais tout à fait réussi. C'est l'infirmité de la communication. Ce n'est pas une raison pour renoncer. Au contraire. **Si la communication est rarement parfaite, elle peut toujours s'améliorer.**

Oser dire, équilibrer la peur par la confiance, s'entraîner à une écoute active, une expression nette et vraie, essayer de comprendre comme l'autre vit ce qu'il dit, sont les meilleurs moyens de pallier tous ces inconvénients, d'éviter ou atténuer toutes les déviances, sources de blocages ou rupture de la relation. **Bien communiquer c'est vivre pleinement.** Est-il une entreprise humaine qui vaille autant qu'on s'y investisse avec enthousiasme, ténacité et clairvoyance ?

Exercices pratiques

Quelques exercices de sensibilisation aux phénomènes de communication

A faire seul ou surtout en groupe.

Avertissement

A la demande de plusieurs personnes voici quelques exercices que nous pratiquons dans des stages de formation à la communication. Certains de ces exercices peuvent se faire seul ou avec des amis. D'autres ne sont pas anodins et demandent quelques précautions et si possible la **présence d'un animateur pour les utiliser**.

Utilisation

- Toujours en **expliquer** le but.
- **Ne jamais contraindre** des personnes réfractaires, sous peine de blocage.
- Toujours faire **analyser** l'exercice. Comment a-t-il été ressenti ? Remarques sur le déroulement. Que peut-on en retirer pour transposer dans la vie quotidienne ? recherche des analogies. Cette analyse peut être laborieuse. Elle est nécessaire. Un exercice n'est pas une fin en lui-même.
- Les présenter pour ce qu'ils sont : des exercices, souvent sous forme de jeux, servant de support à une sensibilisation aux phénomènes de communication. L'animateur doit « sentir » son public et en aucun cas prendre plaisir à « le faire souffrir ». Au contraire « castigat ridendo mores⁽¹⁾ » surtout s'il s'aperçoit que dans le groupe certains participants sont psychologiquement fragiles. Il essaie de rester en phase sur le rythme et la sensibilité de chacun.

La formation à la communication implique souvent les participants bien au-delà de leurs prévisions. Ils se trouvent parfois en situation de déséquilibre dont il faut les aider à sortir avant de quitter le groupe. Sensibilisation, prise de conscience, remise en question mais pas déstructuration ni exaspération.

Tous ces exercices ne peuvent se faire dans n'importe quel groupe. Déceler ceux qui correspondent au niveau de conscience. Ils conviennent à des groupes de **10 à 12 personnes au maximum**.

(1) « Il corrige les mœurs en riant. »

Exercices d'expression et observation

1. S'exprimer à partir d'images

But

Permettre aux participants de s'exprimer à l'aide d'un support matériel sécurisant et de commencer à se connaître entre eux. Cet exercice permet surtout de préciser les demandes du groupe, son attitude et ses difficultés par rapport à la communication, de préciser aussi une réaction floue de sensibilité.

Matériel

Découper dans des revues des photos qui semblent se rapporter plus ou moins à la communication (exemple : repas, pont, équilibriste, conversation, chemin, etc.). Avec un peu d'attention on en trouve d'innombrables. Les coller sur un papier un peu fort, Ingres, Canson ou simplement papier à polycopier. On peut aussi utiliser **Photolangage**, éd. du Chalet.

Déroulement

Demander à tous les participants de choisir une photo (deux s'ils sont peu nombreux). Chacun en situe brièvement le sujet (ex : un berger vu de dos qui marche à la tête de son troupeau de moutons, un encombrement, etc.), puis il dit pourquoi il l'a choisie et quel rapport à la communication il y voit. Les autres participants peuvent, éventuellement, poser quelques questions pour faire préciser l'expression. On ne fait aucun commentaire sur les idées et sentiments émis.

Remarques

Cet exercice est assez long. Veiller à ce qu'il ne devienne pas fastidieux. L'animateur peut noter au tableau les attentes et difficultés de communication signalées au cours de l'expression, sans commentaire, mais en prenant soin de le faire pour tous les participants. Aucun ne doit être négligé. Il peut aussi rester à sa place dans le groupe et demander à celui-ci de faire la synthèse de ce qui aura été retenu, à la fin de l'exercice.

2. Les mots ou expressions

But

Le même mais sans support matériel. Demande donc une réflexion plus abstraite sur le vécu quotidien tout en restant une expression assez spontanée.

Déroulement

Demander aux participants de réfléchir à trois mots, verbe, nom ou adjectif (ou éventuellement à des expressions du langage) qui leur semblent résumer leur perception personnelle de la communication.

3. Variante

On peut utiliser aussi une échelle de mots opposés (voir exemple ci-contre).

Déroulement

Chaque personne met un point à l'endroit approximatif, qui correspond à ce qu'elle ressent vis-à-vis de la communication. Puis elle relie avec un gros feutre chacun de ces points par une ligne continue, habituellement sinueuse. De sa place chacun montre son graphique au groupe. En début de stage il est préférable de ne pas analyser les situations individuelles.

Remarque

Le principal avantage de ce court exercice est de faire prendre conscience comme cette approche de la communication est différente pour chacun. Il oblige aussi à déjà se situer globalement par rapport à la relation : appréhension, attrait, etc.

Apprendre à se connaître
Apprendre à se comprendre

Exemple d'échelle

La relation

Agréable									Pénible
Facile									Difficile
Profonde									Superficielle
Joie									Ennui
Amour									Haine
Intérêt									Indifférence
Espoir									Anxiété
Autonomie									Dépendance
Désir									Crainte
Aventure									Sécurité
Affrontement									Sérénité
Don									Possession
Partager									Posséder
Protéger									Dominer
Changement									Stabilité
Egalitaire									Hiérarchique

Mettre une croix sur la ligne à l'emplacement où le mot résonne en vous, plus proche d'une extrémité, ou en équilibre, suivant votre expérience. Rejoindre toutes les croix par un trait continu. Refaire l'exercice au bout de quelques mois ou années.

4. Dans la rue

But

Apprendre à observer. S'entraîner à l'attention aux autres. Créer une disposition à ne plus voir les gens comme des objets transparents mais des personnes concrètes.

Matériel

Les gens de tous les jours !

Déroulement

Chaque jour, essayer de prendre un intérêt particulier à 3 personnes inconnues rencontrées par hasard : bus, métro, rue, magasin. Le soir, essayer de se remémorer quelques détails à leur sujet. Si l'on est deux à avoir rencontré les mêmes personnes, ce jeu est beaucoup plus vivant, chacun essayant de « coller » l'autre dans cette récapitulation.

5. Accueils

Dans le **même but** et pour se préparer à la réflexion sur l'accueil.

Exercice

A la fin d'une journée, récapituler les accueils donnés et reçus. Rechercher ce qui les a rendus faciles ou pénibles, gratifiants ou frustrants.

6. Difficultés de relation

But

Faire l'inventaire de ses difficultés de communication personnelles et les origines de difficultés en général.

Déroulement

Par groupes de 4 ou 5. Chacun parle d'une situation de relation qu'il a vécue, agréable ou désagréable et exprime les raisons pour lesquelles elle a été ainsi ressentie, ce qui l'a rendue facile ou difficile.

Le groupe essaie de faire la synthèse des difficultés rencontrées et de les classer d'après leur cause supposée :

Exemple : causes matérielles et physiques, psycho-affectives, idéologiques...

7. Variante

Chaque participant prend un temps de réflexion et récapitule par écrit les causes, occasions de difficultés ou échecs personnels de la communication dans des situations de relation. Puis il essaie de les classer par ordre d'importance décroissante.

Exemple :

1. « Mon interlocuteur me coupe la parole sans cesse. »

2. « Je le trouve trop vieux » (ou trop jeune).

3. « J'ai peur de ne pas paraître assez instruit. » etc.

Le groupe essaie de faire la synthèse de ces difficultés et de noter les plus fréquentes. Eventuellement même classement que précédemment.

Remarque : Cette variante permet une expression écrite et une réflexion personnelle moins directement impliquante.

8. Transmission

But

Prendre conscience des déformations quasi inévitables d'un message et en rechercher les causes éventuelles, découvrir aussi la nécessité d'organiser sa pensée, de discerner l'essentiel d'un message, de fixer son attention pour mieux re-transmettre. L'absence de feed-back permet d'en percevoir l'utilité.

Matériel

Utiliser un récit de fait divers, d'accident du travail ou de la circulation, une lettre apportant des nouvelles. (20 à 25 lignes dactylographiées). Un exemplaire par participant. Un magnétophone éventuellement.

Déroulement

Demander 5 ou 6 volontaires. Tous sortent de la pièce sauf un. On lit le texte lentement à celui-ci en lui demandant de retenir l'essentiel, de le visualiser le plus possible.

On appelle le suivant auquel le premier redit le texte de son mieux et ainsi de suite jusqu'au dernier qui, à son tour, dit au groupe ce qu'il a compris. Pendant ce temps les observateurs (qui ont le texte sous les yeux) notent les modifications apportées par chaque narrateur : déformations, ajouts, omissions, interprétations, etc.

Dans l'analyse, les joueurs essaient de dire l'origine de leurs difficultés.

9. Variante

Le même exercice peut se faire avec un dessin très simple. Dans ce cas les observateurs n'ont pas le dessin sous les yeux et le dessinent à chaque nouvelle description, tel qu'il est décrit. Le dernier joueur dessine au tableau ce qu'il a compris et on montre à tous le dessin original.

Utilisation du feed-back

10. Dessins dictés avec et sans feed-back

But

Ces exercices sont assez longs. Leur objectif est de faire découvrir comme la possibilité de feed-back, bien que demandant un plus grand investissement en temps, améliore la communication tant au point de vue du climat que de la qualité de la réalisation. Ils permettent aussi de percevoir le souci que doit avoir l'émetteur de bien coder son message et de le structurer. Lui, il « sait » ce qu'il voit. Il doit s'efforcer de « faire voir ». Pour aider l'émetteur, on peut lui suggérer de se mettre dans l'état d'esprit d'un speaker de radio qui décrit un jeu ou un match que ses auditeurs ne voient pas.

Matériel

Des cartons ou des fiches où sont dessinées des figures géométriques formées de plusieurs éléments (6 ou 7 éléments au maximum dans une session d'initiation). Davantage si l'on dispose de plusieurs heures et si on a un groupe déjà mûr. On peut aller jusqu'à 40 éléments si beaucoup ne sont que des lignes.

Ces figures peuvent s'inspirer des jeux de Tangram (casse-tête chinois), Créatec ou même de formes d'ensembles mathématiques pour jeunes élèves. On peut aussi rester fidèle aux traditionnels « rectangles de Leavitt. » Mais ils sont très souvent déjà connus.

Première étape : sans feed-back

Demander un émetteur volontaire qui n'ait jamais fait l'exercice. Eventuellement deux, ce qui représente une difficulté supplémentaire de communication pour mise en accord.

On peut aussi demander deux observateurs qui noteront le déroulement du jeu, les réactions silencieuses et les mimiques des joueurs.

Déroulement

L'émetteur tourne le dos aux récepteurs. Il est maître du jeu c'est-à-dire que c'est lui qui décide de la méthode de transmission, surtout du début et de la fin de l'exercice.

L'animateur note l'heure exacte du départ de la dictée.

L'émetteur dicte de son mieux les éléments de la figure.

Les récepteurs n'ont absolument pas le droit de poser des questions. Ils doivent rester silencieux quelles que soient leurs réactions.

Les observateurs, en silence, notent ces réactions et tout ce qu'ils remarquent.

Quand l'émetteur dit qu'il a terminé, l'animateur note l'heure exacte.

Les récepteurs inscrivent sur leur feuille le nombre d'éléments qu'ils pensent avoir dessinés correctement et placés exactement. On fait la moyenne de ces estimations. On demande à l'émetteur de donner aussi son pronostic sur la moyenne de réussite, compte tenu du soin qu'il a apporté à être clair, à se faire comprendre.

Analyse

Les récepteurs sont invités à donner leurs impressions, leurs difficultés.

L'émetteur ensuite fait de même.

Les observateurs font part de leurs remarques : agacement, abandon, hésitations, etc.

On analyse le tout en essayant de classer les différentes sortes de difficultés : rapidité, agacement, blocages dus à l'impossibilité de poser des questions, manque de vue d'ensemble ou de précision dans l'explication, emploi de notions trop techniques, etc.

On annonce la durée de la dictée, montre le dessin. Les récepteurs contrôlent le nombre d'éléments exacts. On refait la moyenne et note les points d'écart entre l'estimation et la réalité.

Il est intéressant de faire un tableau récapitulatif.

Exemple de résultats sur dessin de 6 éléments

	Sans F-B	Avec F-B
Pronostics émetteur	4	5
Pronostics récepteurs	2,5	5,5
Résultats réels	3	6
Ecart	3	0
Durée	10 mn	25 mn

Deuxième étape : avec feed-back

Le même émetteur dicte une figure équivalente ou légèrement supérieure en difficulté, mais différente bien qu'ayant le même nombre d'éléments. Il est tourné face au public.

Mais il n'est plus maître du jeu. Ce sont les récepteurs qui donnent le signal de début et d'arrêt de l'exercice. On note toujours l'heure exacte. Les récepteurs ont le droit de poser toutes les questions qu'ils jugent utiles à la bonne exécution du dessin, mais seulement à l'émetteur. Pas d'échange entre eux.

Quand ils estiment avoir réalisé le dessin à leur satisfaction, ils demandent l'arrêt de l'exercice. Même procédure d'analyse.

Observations

Généralement on constate un temps plus long que sans feed-back, mais une réalisation bien plus exacte et un climat beaucoup plus détendu.

Toutefois il peut arriver que l'émetteur soit autoritaire, supporte mal les questions et s'irrite des fréquentes interruptions, ou bien les récepteurs ne pensent pas à / ou n'osent pas utiliser le feed-back, ou encore ils parlent tous à la fois.

Variante

Pour pallier ce brouhaha, on peut donner à chaque récepteur 3 ou 4 allumettes qui correspondent à son capital-questions. Une fois ses allumettes épuisées, il n'a plus le droit d'intervenir. Cette variante a l'avantage d'obliger les récepteurs à réfléchir leurs questions et ne les poser qu'à bon escient.

Si on a le temps on peut réaliser l'exercice en 4 étapes :

1. Sans feed-back. Dos tourné.
2. Feed-back visuel : l'émetteur regarde le public.
3. Feed-back partiel : l'émetteur ne répond que par oui ou non aux questions.
4. Feed-back total.

Cette forme est un peu lassante.

Remarque

Les récepteurs s'inquiètent parfois de ne pas « savoir dessiner ». Les rassurer en leur disant que ce qui compte ce n'est pas la qualité artistique mais le respect de la forme et de la position des éléments.

11. Puzzle

On peut remplacer le dessin par un puzzle.

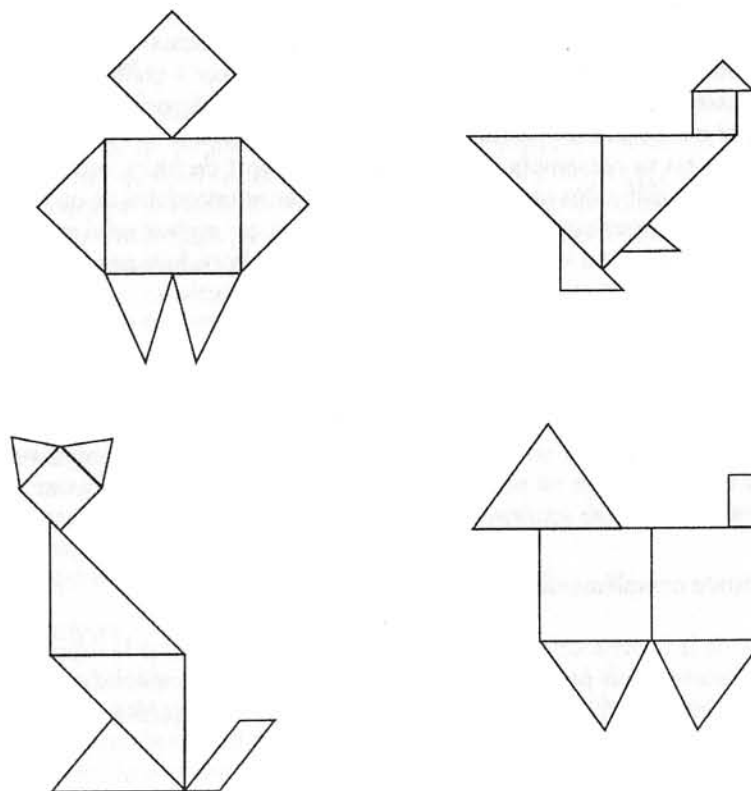
Matériel

Cela nécessite que chaque récepteur ait un jeu de pièces, multicolores de préférence. Plastique, carton ou mieux bois.

Jeu

L'émetteur peut constituer lui-même son modèle. Le jeu consiste alors à assembler les pièces pour reconstituer les figures. Cet aspect plus concret rend parfois l'exercice plus facile et moins crispant. Il convient mieux à un public peu habitué à l'abstraction. On peut compliquer l'exercice en donnant à l'émetteur, sans le prévenir, un jeu de pièces de couleurs différentes de celles des récepteurs.

Exemples de dessins et puzzles dictés à 6 et 7 éléments :



12. Découverte des difficultés de l'écoute

But

Malgré le caractère artificiel de cet exercice qu'il faut bien souligner au départ l'attention apportée à sa réalisation permet une analyse assez poussée des difficultés de l'écoute et est une excellente introduction à la réexpression.

Déroulement

Les participants se mettent par petits groupes de 3 ou 4, pas plus. L'un d'eux raconte un événement ou expose une idée qui lui tient à cœur. Il dit 3 ou 4 phrases puis se tait. Ses partenaires, les « écoutants », essaient de réexprimer ce qu'il vient de dire. Puis le « parleur » continue, imperturbablement, sans commentaire, comme s'il avait été parfaitement compris et ainsi de suite pendant une vingtaine de minutes.

Ensuite on se rassemble. Les auditeurs font part de leurs impressions devant les difficultés rencontrées pour écouter et retraduire ce qu'ils ont compris. Les parleurs expriment les sentiments qui agitent celui qui n'est pas compris ou est interprété, ils apprécient les efforts faits par leurs partenaires. On met en parallèle les impressions respectives.

Remarque

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, la difficulté ne réside pas dans le choix d'un parleur ou d'un sujet d'expression, mais dans le respect des contraintes données : « pas de commentaire pendant le déroulement » et limite de temps. Les écoutants veulent souvent « savoir la fin de l'histoire ».

Variante complémentaire

Comme le commentaire en grand groupe ne comporte pas le rapport de « l'histoire », on peut recommencer : les parleurs changent de groupe d'écouter. Ce qui permet de vérifier l'évolution de la qualité de l'écoute et de l'expression après la réflexion en commun.

13. Argumentation face à face avec réexpression

Deux joueurs se proposent de défendre le Pour et le Contre d'une opinion. Chacun n'a le droit d'apporter son argument qu'après avoir réexprimé celui de son vis-à-vis.

A la fin de la discussion, chacun dit s'il a été satisfait de cette réexpression. La réexpression faisant tomber l'agressivité, ce jeu ne se réalise pas toujours bien « à froid ». Mais il est excellent de le proposer si le ton monte sur un sujet épineux entre deux participants.

Prise de conscience des attitudes et comportements

14. Les jeux de rôles

But

Ils restent le moyen le plus vivant de sensibiliser aux attitudes et comportements et d'analyser l'impact des propos.

Déroulement

Ils peuvent se jouer à deux, parfois 3 ou même 4 personnages. L'idéal c'est qu'un participant demande de jouer une situation qu'il a vécue, soit qu'il tienne son propre rôle, soit qu'il prenne celui de son ex-interlocuteur. Il donne brièvement les grandes lignes de la situation à son partenaire et chacun joue son rôle comme il le sent devant les autres participants-observateurs.

Jeux de rôle revenant très souvent :

relations parents-enfants
parents-directeur d'école, mari-femme
infirmière-malade, vendeur-client
patron-employé (de petite entreprise), voisins
demande de conseil, directeur d'organisme social et fonctionnaires de l'administration de tutelle, entrée en relation : self-service, wagon de chemin fer, salles d'attente, etc.

On peut aussi inventer complètement une situation.

Remarques

Les jeux de rôle ne peuvent pas se faire au tout début d'une session. Les stagiaires sont parfois réticents. Il faut sentir si cette réticence est irrévocable ou ne demande qu'à être un peu bousculée par des explications claires sur la marche, le but et les limites du jeu. Ne jamais l'imposer à un stagiaire.

Après le premier jeu, toute appréhension disparaît généralement tant les participants découvrent la richesse des observations et des échanges malgré ce départ hésitant. Toutefois il n'est guère possible de faire plus de 3 jeux de suite sans fatigue.

Bien préciser que, si le thème du jeu est une situation passée ou à venir, le jeu doit suivre sa propre dynamique et ne pas chercher à répéter les propos tenus dans le passé. Encore moins il ne doit servir de « modèle » à reproduire dans une situation à venir.

Analyse

– **Les joueurs** : comment vous êtes-vous sentis ?

• Quelles étaient vos réactions face au message reçu ?

– **Les observateurs** : Impression générale

• place des silences, des questions • densité des messages

• le ton, agressivité, passivité, autorité... • évolution de la relation

Il est préférable dans la majorité des cas de ne pas analyser le contenu.

Mais parfois l'ensemble des participants demandent de poursuivre par une discussion générale sur les sujets abordés.

15. Attitudes élémentaires dites attitudes de Porter

But

Sensibiliser aux tendances dominantes dans une relation d'aide surtout. Mais aussi découvrir que ces attitudes dites de Porter ne sont pas aussi naturellement tranchées que l'énumération le ferait supposer : une attitude est rarement isolée dans une réponse.

Matériel

Des feuilles photocopiées contenant des fragments d'entretien (demande de conseil ou d'aide en particulier) et, si possible sur feuille séparée, 6 exemples de réponses selon la classification de Porter avec les noms des différentes attitudes repérées. On peut prendre des exemples dans **L'entretien d'aide dans la relation face à face** de Mucchielli, éd. Sociales françaises ou mieux inventer des textes ou utiliser des fragments d'entretiens entendus.

Déroulement

1. Demander à chaque participant de lire uniquement le fragment d'entretien et de noter par écrit la réponse spontanée qu'il aurait faite. Il met cette réponse de côté.
2. Chacun lit les réponses proposées et met une croix devant celle qui lui

convient le mieux ou le moins mal. On fait le recensement sans aucun commentaire.

3. Il met devant chaque réponse le nom de l'attitude qu'il pense lui correspondre.
4. L'animateur demande qui a répondu quoi ; puis explique ce que signifient ces termes et attitudes et fait réfléchir aux conséquences possibles, avantages ou inconvénients de chacune.
5. On rectifie le 3.
6. Chacun lit à haute voix sa réponse personnelle et ensemble on essaie de repérer la ou les attitudes dominantes. Au besoin on fait expliquer le pourquoi de telle réponse.

Cette dernière étape permet de constater qu'une réponse n'est jamais aussi caractérisée que dans l'exercice. Cependant elle incite les participants à prendre du recul sur leur manière de faire habituelle. La plupart du temps à ce stade-là l'animateur n'a pas à intervenir, l'inter-éducation du groupe, s'il se connaît déjà un peu, se fait toute seule.

Pour être significatif cet exercice devrait se répéter sur plusieurs fragments. Mais il est bien préférable que le groupe ainsi sensibilisé fasse à diverses occasions son auto-critique, spontanément.

Variante

On peut compliquer l'exercice en mettant des réponses supplémentaires. attitudes doublées, simple reformulation (compréhension, reflet) ou compréhension empathique.

Echange

16. Etude sur textes

Sensibiliser aux méthodes d'entretien et à leurs conséquences, à la qualité d'un message, son impact, à l'évolution, la dynamique d'une relation face à face.

Matériel

Des textes de dialogues, interviews pris dans la littérature romanesque, dramatique, policière de bonne qualité, des conversations enregistrées. Textes photocopiés et, éventuellement, enregistrés sur bandes.

Déroulement

Demander aux participants de lire attentivement le texte, individuellement puis d'écouter ensemble l'enregistrement s'il y en a un. Ensuite ils échangeront leurs réflexions sur 3 points :

- qualité de l'information obtenue ;
 - évolution du climat, de la situation de relation ;
 - que pensent-ils personnellement de la méthode employée : directive, semi-directive, centrée sur l'interviewé, questions, silences, etc. ?
- La perception d'un même dialogue par chacun étant souvent fort différente, la discussion est parfois assez passionnée. Éviter, bien entendu de dire qu'il y a une « bonne » ou « mauvaise » interprétation, mais faire préciser ce qu'on recherche dans un échange : efficacité immédiate, compréhension mutuelle, information personnalisée ou comptabilisable, etc. On peut utiliser pour cet exercice les interviews rapportées par Mucchielli, op. cit., p. 9 à 13.

17. Interviews mutuelles

Attention

Ces exercices ne sont pas tout à fait neutres. Ils demandent une assez forte implication. Ils ne doivent pas être proposés sans un minimum de connaissance des personnes à qui ils s'adressent. Certaines plus vulnérables les supportent mal. Dans l'euphorie du jeu, elles peuvent se laisser aller à des confidences qu'elles risquent de regretter ensuite.

But

Approfondissement de l'écoute, de l'attention à l'autre. Implication, expression sur un sujet personnel ou soi-même. Sensibilisation aux réactions déclenchées par les méthodes employées. Effort de synthèse d'une information un peu longue.

Déroutement

Les participants se mettent par deux. L'expérience montre que malgré une période de flottement au départ, le choix du partenaire doit être libre, ni imposé, ni tiré au sort malgré la demande des stagiaires. Il se fera généralement par affinités et la relation s'établira plus facilement. Préciser cependant que les personnes qui se connaissent bien évitent de se mettre ensemble.

Dans un groupe solide, l'animateur peut imposer une forme d'interview : chacun interviewera son partenaire afin d'en retracer au groupe, brièvement, un portrait-flash, traduisant autant que possible la densité de la personne. Une fourchette de temps de 1/2 heure à une heure est donnée, à partager entre interviews réciproques.

Cet exercice n'étant pas anodin, bien avertir que nul n'est obligé de répondre à une question qui le gêne. Certains sujets peuvent être facile-

ment abordés en tête à tête, mais l'interviewé peut notifier à son partenaire que tel point ne doit pas être rapporté au groupe.

A la fin des interviews, chacun revient dans le groupe et chaque participant dit comment il a perçu son partenaire, d'où effort de synthèse. Celui-ci dit à son tour s'il se retrouve ou s'il se sent déformé, arrangé.

Chacun intervient au moment où il en a envie. Un couple peut ne pas avoir envie de retransmettre ce qu'ils ont retenu l'un de l'autre. Ne pas les y obliger. Demander seulement comment l'interview s'est déroulée, quelle a été la méthode employée. Ces questions seront également posées à tous les participants : interviews, entretiens, conversations ou fiches d'état civil, comment ont été vécus les questions, les silences, les prises de notes (s'il y en a eu).

18. Variantes

Plusieurs situations de relation face à face sont proposées au choix : interview-portrait comme ci-dessus, interview sur un sujet choisi à deux, entretien genre aide ou conseil, interviews sur profession, violon d'Ingres, conception de la vie, etc.

Cette variante est moins contraignante et chacun peut choisir la forme où il se sent le plus à l'aise.

L'analyse se fait de la même façon. Si l'exercice a été présenté d'une manière sécurisante avec ses limites, les participants reviennent généralement très joyeux de la meilleure connaissance faite par-delà le personnage social et très sensibilisés aux avantages et inconvénients de la méthode qu'ils ont employée.

Remarque

Personnellement, je pense qu'il faut attendre le 2^e jour d'une session de 3 jours pour le faire, le 3^e d'une session de 5 et la 3^e ou 4^e rencontre d'un cours se déroulant à raison de quelques heures par semaine, les présentations style « tour de table » ayant été soigneusement évitées auparavant malgré la demande d'un ou deux stagiaires.

Il est bien entendu que cet exercice n'est concevable que dans un groupe de 8 à 12 personnes au maximum. L'analyse en est fort longue et ne doit pas être interrompue par manque de temps. Du temps doit encore rester avant la séparation du groupe pour une activité plus détendante.

19. Autre variante

Dans cet exercice 19, on peut demander à deux partenaires volontaires de s'enregistrer sur magnétophone. L'analyse de l'échange sera faite ultérieurement comme pour l'exercice 17. Mais c'est parfois un peu long. Avec l'autorisation des personnes enregistrées, la bande peut être « repiquée » dans ses parties plus denses et être utilisée par fragments dans d'autres stages comme pour l'exercice 17. C'est un assez gros travail.

Fiche d'observation

Titre de l'exercice

Remarques générales

Durée

Intérêt pour les participants

Efficacité

Public

Nombre

Variantes possibles

Observations personnelles

Après chaque exercice, il serait souhaitable que vous notiez vos propres remarques sur sa réalisation de façon à le modifier et l'enrichir selon votre expérience et votre personnalité.



Chronique Sociale

Cinq collections

Comprendre les personnes : Aborder la question du développement de soi et de l'autre avec l'aide des apports de la psychologie. Présenter les concepts et les courants dans leur diversité. Analyser des situations de vie à partir d'expériences vécues afin de proposer des repères concrets.

Comprendre la société : Analyser les mutations sociales, culturelles et économiques avec leurs interdépendances. Proposer des éléments pour permettre de prendre position sur les questions de société au niveau local jusqu'au niveau international pour favoriser un agir collectif.

Pédagogie / Formation : Connaître, comprendre et acquérir les concepts et les pratiques favorisant l'éducation et la formation. Permettre au formateur ou à l'enseignant d'analyser ses pratiques pédagogiques pour les rendre plus pertinentes.

Lectures accompagnées : Proposer des textes de lecture facile : adaptations de textes du fonds culturel ou créations inédites. Mettre à la portée des lecteurs enfants, adolescents ou adultes des textes correspondant à leur maturité quelles que soient leurs difficultés de lecture. Vocabulaire et syntaxe sont simplifiés sans que ces adaptations soient évidées ou édulcorées. La forme est aménagée en respectant la richesse et l'originalité du contenu, et en préservant la dimension symbolique et la valeur littéraire des textes.

Savoir communiquer : Mettre toutes les techniques d'expression et de communication au service du développement des personnes et des groupes.

Savoir penser : Permettre à chacun d'être capable d'analyser une situation dans sa globalité et sa complexité. Mettre à la disposition de tous les apports de la philosophie pour que chacun puisse organiser sa pensée, faire des choix conscients et se forger des opinions.

Trois niveaux de lecture



EVEIL

Eveil : Sa fonction est de mettre à la disposition de ceux qui n'ont pas de compétences particulières dans un domaine, les éléments de base nécessaires pour comprendre les problèmes abordés. Sert d'"apéritif" pour avoir envie d'aller plus loin. Démystifie en supprimant l'appréhension consistant à croire que certains domaines sont difficiles. Notre rôle est d'expliquer de façon simple les sujets complexes en conservant la rigueur du contenu.



l'essentiel

L'essentiel : Élargit le champ d'analyse en abordant de façon plus large les problèmes concernant les sciences humaines : psychologie, sociologie, pédagogie, philosophie, ou les sciences techniques. Fait apparaître l'étendue d'un problème mais sans approfondir chacun de ses aspects. Montre les liaisons entre les différentes parties d'un problème et ses ramifications avec d'autres domaines.



Synthèse

Synthèse : Synthétise les éléments de pratique d'analyse et de réflexion d'un domaine de connaissance ou d'un sujet précis. Approfondit les points soulevés dans les livres des autres niveaux de lecture.

Les livres sont présentés ci-après par collection et leur niveau de lecture est indiqué par un code (Ev : Eveil, Es : Essentiel, S : Synthèse, Dé : Débattre)



Comprendre les personnes

Ev - Les étapes du développement de la personnalité - Livres illustrés

- * **Le bébé et ses parents. 0 à 18 mois**
A. Guillotte - 3^e éd.
- * **1 à 3 ans. Vers une personnalité autonome**
J.-F. Skrzypczak - Roland Burlet - 3^e éd.
- * **3 à 6 ans. L'enfant metteur en scène de sa vie**
A. Guillotte - T. Lardier - 3^e éd.
- ES * **À l'écoute des mots de la démenée**
Isabelle Vendevre-Bauters - 222 p.
- ES * **À l'écoute du symptôme IVG** - B. Avon - 168 p.
- ES * **Abécédaire d'une anorexique** - M. Rochet - 96 p.
- ES * **Accompagnement érotique et handicap**
C. Agthe-Diserents & F. Vatré - 160 p.
- S * **Accompagner l'enfant trisonique**
D. Vaginay - 240 p. - 2^e éd.
- S * **Accompagner la maladie d'Alzheimer**
M. Personne - 208 p.
- ES * **Accompagner la surdité de son enfant**
M.-L. Boiron - 96 p.
- S * **Accompagner le placement familial**
G. de l'Espinay & C. Papalardi - 176 p.
- ES * **Accompagner le vieillissement** - D. Thiebault - 96 p.
- ES * **Accompagner les personnes handicapées à domicile** - Y. Lacroix - 284 p.
- ES * **Accomplir sa vie** - André Gromolard - 144 p.
- ES * **Accroître le soin relationnel**
B. Cuisinier - 368 p. - 2^e éd.
- ES * **Adolescence: les clefs pour comprendre**
Collectif - 212 p.
- ES * **Adolescents, drogues et toxicomanie**
L. Gonet - 144 p.
- S * **Adoption (I')** - A. Decerf - 190 p. - 2^e éd.
- ES * **Aider les enfants en difficultés d'apprentissage**
J.-C. Juhel - 364 p.
- ES * **Aides-soignant(e)s en gériatrie**
A.-M. - A. Crepet - 200 p.
- S * **Alzheimer, l'aide aux aidants**
J. Gaucher - G. Ribes - T. Darnaud - 144 p.
- ES * **Animer un atelier de reminiscence**
A. Goldberg - 160 p. - 2^e éd.
- ES * **Art dramatique et déficience intellectuelle**
Johane Doyon - 128 p.
- ES * **Art-thérapie et maladie d'Alzheimer**
C. Hof - 120 p.
- ES * **Atelier collage** - Christine Hof - 128 p.
- ES * **Atelier d'écriture et personnes âgées**
Monique Janvier - 160 p.
- ES * **Autonomie et handicap moteur**
A. Loher-Goupil - 148 p.
- ES * **L'avortement et le lien maternel**
I. Tamian-Kunégel - 144 p. - 2^e éd.
- ES * **Choisir sa vie, Vivre ses choix**
Philippe Lefèvre - 104 p.
- ES * **Chronique d'une mort refusée** - J.-L. Gay - 160 p.
- ES * **Comment élever un enfant sans se le jeter par la fenêtre** - D. Vaginay - 238 p.
- ES * **Comment en finir avec les persécutions à l'école**
G. Deboutte - 176 p.
- * **L'œdipe. Moyen de libération**
C. Maccio - Cl. Régner - 104 pages - 2^e éd.
- * **5-12 ans. Les enfants et leur enfance**
M. Richard - 104 pages - 4^e éd.
- * **11-15 ans. Les enjeux d'une révolution** - A. Donval
- O. Thibault - R. Gattegno - 112 p. - 6^e éd.
- * **14-18 ans - L'adolescence** - M.-F. Jallade - 3^e éd.
- ***
- ES * **Communiquer avec des personnes âgées**
M. Perron - 176 p. - 4^e éd.
- ES * **Comprendre la culture arabo-musulmane**
X. Remacle - 176 p. - 2^e éd.
- S * **Comprendre la culture hindoue** - B. Tison - 208 p.
- S * **Comprendre la sexualité de la personne handicapée mentale** - D. Vaginay - 199 p. - 2^e éd.
- ES * **Comprendre le vieillissement - Libérer ses peurs**
- Apprivoiser sa vieillesse - D. Thiebault - 98 p.
- S * **Comprendre les jeunes** - S. Bévilard - 112 p.
- S * **Le corps - Rôle et parole** - M.-L. Latour - 184 p.
- S * **Les courants de la psychologie**
M. Richard - 292 p. - 3^e éd.
- ES * **La déficience intellectuelle** - J.-C. Juhel - 408 p.
- ES * **Dessine-moi un parent** - A. Deroo - 152 p.
- S * **Du je au nous - Construire notre humanité**
P. Lefèvre - 160 p.
- ES * **Du paraître à l'être** - C. Hyerlé - 176 p.
- ES * **L'écoute réciproque** - A. Gromolard - 104 p.
- ES * **Écouter l'autre - Tant de choses à dire**
- A. Vannesse - 96 p. - 4^e éd.
- ES * **En finir avec le tabac** - J.-L. Nicaud - 128 p.
- ES * **Enfances populaire, Invisibles enfances**
S. Blanchet - 128 p.
- ES * **L'enfant meurtri - S'en sortir sans rancune**
- G. Le Thi Mui - 160 p.
- ES * **Ensemble face à la drogue - Agir au quotidien**
- F. Mozzo-Counil - 192 p.
- ES * **Être femme sur le chemin de Compostelle**
G. Dutey - 160 p.
- S * **Être malade et apprendre** - O. Delorme - 224 p.
- ES * **Éveil à l'enfant (I')** - C. Bopp-Limoge - 448 p.
- S * **Face aux ruptures de vie - IRDC Vittoz - 112 p.**
- ES * **Favoriser le développement de l'enfant**
J.-C. Juhel - 240 p.
- ES * **Femmes en errance - De la survie à l'existence**
Ass. Femmes SDF (Grenoble-38) - 120 p.
- S * **Femmes et santé** - F. Desailly - 256 p.
- ES * **Femmes musulmanes** - J. Criscuolo - 128 p.
- ES * **Grandir dans l'ombre d'un parent alcoolique**
J. Allain-Vovard - D. Demaria - 112 p.
- ES * **Groupes sectaires totalitaires (les)**
M. Boudierlique - 112 p.
- ES * **Guérir de l'inceste** - M. Cauvent - 112 p.
- ES * **Habiter son corps, découvrir son être**
M. Bussillet - 168 p.
- ES * **L'homme et son langage** - Introduction à la linguistique - F. Poché - 160 p.
- ES * **Imaginer et réaliser - La marmite des professionnels en gériatrie** - N. Lairez-Sosiewicz - 112 p.

- S * **Impact familiale de la maladie d'Alzheimer (L')**
T. Darnaud - 160 p.
- S * **Inné et l'acquis (L)** - Inégalités "naturelles" et sociales - J.-F. Skrzypczak - 208 p. - 3^e éd.
- ES * **Intervenir en milieu familial**
G. - J. Larocque - 124 p.
- ES * **Intervenir en situation de crise suicidaire** - C. Lafleur - M. Seguin - 124 p. + CD
- S * **Intimité, secret professionnel et handicap**
Collectif - 192 p.
- ES * **Introduction à la psychanalyse de Freud**
M. Dethy - 152 p. - 6^e éd.
- ES * **Introduction à la psychanalyse de Lacan**
M. Dethy - 152 p. - 5^e éd.
- ES * **Introduction à la psychologie d'Adler**
C. Rager - 176 p.
- ES * **Introduction à la psychothérapie populaire de Freud** - A. Appreau & H. Lasserre - 96 p.
- ES * **Itinéraires d'insertion** - Mireille Debar - 160 p.
- ES * **Le livre du Moi** - Christian Staquet - 160 p.
- S * **Maladie d'Alzheimer - À l'écoute d'un langage** - D. L. Ploton - 176 p. - 3^e éd.
- ES * **Maladies psychosomatiques et troubles de la sexualité** - M. Dethy - 120 p.
- ES * **Mieux vivre nos désirs** - De la naissance à la fin de vie - D. P. Lefèvre - 256 p. - 3^e éd.
- ES * **Musique, thérapie et animation**
C. Rivemale - 158 p.
- S * **Papé et sa maison de retraite** - T. Darnaud - 208 p.
- ES * **Parler pour exister - Créer des espaces de parole**
- C. Bizet - 208 p.
- ES * **Parole d'enseignante** - L'école, les belles et la Bête - A. Peignault - M.-P. Degois - 288 p.
- ES * **Parole de jeune - J'ai mal à ma France** - A. Ly & M. Gay - 192 p.
- ES * **Parole de suicidaires** - Patrick, Annie et quelques autres - 136 p.
- ES * **Partir en mission humanitaire - Expatriation ? Coopération ? Don volontaire ?** - B. Tison - 160 p.
- ES * **Pèlerin vers Compostelle** - G. Dutey - 192 p.
- S * **La personne âgée** - D. L. Ploton - 256 p. - 7^e éd.
- ES * **La personne autiste et le syndrome d'Asperger**
J.-C. Juhel - 312 p.
- ES * **Polytoxicomanie** - Adefi - 208 p.
- ES * **Pour une éducation de la liberté**
C. Maccio - 208 p. - 4^e éd.
- ES * **Pratiques sportives et handicaps**
Joël Gaillard - 176 p.
- ES * **Prendre sa vie en main**
A. Gromolard - 128 p. - 4^e éd.
- ES * **Processus clinique en éducation spécialisée**
M. Landry - 358 p.
- S * **Psychologie de la désadaptation** - J. Ratté - 402 p.
- ES * **Réaliser un projet accueil petite enfance**
C. Schuhl - 120 p. - 2^e éd.
- ES * **Reconnaître le handicap psychique**
R. Baptiste - 168 p.
- ES * **Redéfinir les fondamentaux de la psychanalyse**
- M. Dethy - 128 p.
- ES * **La relation d'aide** - L. Tremblay - 192 p.
- S * **Re-crée les liens familiaux**
M. Savourey - 192 p. - 2^e éd.
- ES * **Re-trouver l'estime de soi**
C. Bizouard et D. Roche - 128 p.
- ES * **S'épuiser ou se construire** - J. Bopp - 96 p.
- ES * **Se reconstruire face à un cancer du sein**
J. Jehane - 128 p.
- ES * **Se savoir accompagné sur le chemin de Compostelle** - G. Dutey - 112 p.
- ES * **Secrets intimes - Secrets de famille**
M. Quesnoy-Moreau - 112 p.
- ES * **Sectes - Les manipulations mentales**
M. Boudierlique - 128 p. - 3^e éd.
- S * **Sophrologie en pédopsychiatrie**
J.-F. Fortuna - 208 pages
- ES * **Subir ou rebondir après une agression**
C. De Mey-Guillaud & S. Raguin - 128 p.
- ES * **Surmonter la mort de l'enfant attendu**
E. Martineau - 136 p.
- ES * **Taire et transmettre** - Martine Lani-Bayle - 192 p.
- S * **Trisomie 21** - D. Vaginay et coll. - 224 p.
- ES * **La vie de la personne âgée** - A. Ladret - 128 p.
- ES * **Vieillesse en institution** - N. Lépine - 176 p.
- ES * **Violences familiales, scolaires et sociales**
P. Marc - 176 p.
- ES * **Visages de la pauvreté** - C. Violette-Bajard - 160 p.
- ES * **Vivre âgé jusqu'au bout** - A. Métal - 144 p.
- ES * **Vivre après l'accident** - J.-L. Simon - 152 p. - 2^e éd.
- ES * **Vivre avec des personnes âgées**
C. Pichaud - I. Thareau - 208 p. - 4^e éd.
- ES * **Vivre avec son handicap** - J. Criscuolo - 160 p.
- ES * **Vivre en crèche** - C. Schuhl - 80 p. - 6^e éd.
- ES * **Vivre l'animation auprès des personnes âgées**
N. Lairez-Sosiewicz - 144 p. - 5^e éd.
- ES * **Vivre la boulimie** - S. Riéty - 160 p. - 2^e éd.
- ES * **Vivre la relation avec son bébé**
N. Roques - 132 p.
- ES * **Vivre la retraite avec sérénité**
Valois Robichaud - 208 p.
- ES * **Vivre la sexualité** - Encyclopédie illustrée
D. Vaginay - Daniel Balvet - 176 p.
- ES * **Vivre le deuil**
M.-F. Augagneur - 160 p. - 4^e éd.
- ES * **Vivre mieux au quotidien**
F. Gibert, C. Guyon-Gelin & A. Leca - 128 p.
- S * **Vivre sa grossesse et son accouchement**
I. Brabant - 440 p. - 2^e éd.
- ES * **Vivre une relation d'aide**
C. Pichaud - 192 p. - 2^e éd.
- ES * **Vivre une thérapie**
Histoires de pères - C. Merle - 112 p.
- ES * **Voyage intérieur** - J.-Y. Bonnamour - 192 p. - 4^e éd.

Comprendre la société

- S * **Acteur dans la ville, acteur dans la vie** C. Bopp-Limoge - 350 p.
- S * **Agir avec Joseph Wresinski** M.-H. Dacos-Burgues - 320 p.
- Es * **Apprendre avec plaisir** - Refonder des relations sociales - D. Rambaud - M. Jeannerat - 160 p.
- Es * **Du Big-Bang à l'Homme moderne** C. Faure - 104 p.
- Es * **Changer le social ?** - R. Baptiste - 192 p.
- Es * **Chômage de longue durée - Emploi précaire** - P. Valentin - 176 p.
- Es * **Combattre les exclusions** - M. Falisse - 176 p.
- S * **Comprendre et gérer les conflits dans les entreprises et les organisations** P. Rousseau - 172 p.
- Es * **Comprendre l'action des sectes** M. Boudierlique - 144 p. - 2^e éd.
- Es * **Comprendre l'économie politique** Y. de Wasseigne - 288 p.
- Es * **Comprendre l'économie sociale et solidaire** N. Bardos-Feltoronyi - 160 p.
- Es * **Comprendre l'histoire de la Vie** A. Steiger - 224 p.
- S * **Comprendre le 20^e siècle - Construire le 21^e** A. Samuel - 302 p.
- Es * **Connaître et dynamiser sa commune** M. Robin - 184 p.
- S * **Construire des actions collectives** B. Dumas - M. Séguier - 232 p. - 3^e éd.
- Es * **Construire des pratiques éducatives locales** - V. Berthet - L. Fillaud-Jirari - 128 p.
- Es * **Construire la démocratie** - P.-Y. Chereul - 176 p.
- S * **Construire une éthique de la coopération** J.-Cl. Lavigne et B. Lestienne - 192 p.
- Es * **Créativité et innovation dans les entreprises et les organisations** - R. Remouchamps - F. Tilman - 160 p.
- S * **Culture et changement social** Approche anthropologique - D. Mandon - 208 p.
- Es * **Culture religieuse, T. 1 - De la préhistoire aux débuts du christianisme** - J. Cordonnier - 120 p.
- Es * **Culture religieuse, T. 2 - De l'Église des premiers siècles aux guerres de religion** J. Cordonnier - 136 p.
- Es * **Culture religieuse, T. 3 - Des guerres de religion à la guerre de 1914** - J. Cordonnier - 160 p.
- Es * **Culture religieuse, T. 4 - Religions et croyances actuelles** - J. Cordonnier - 272 p. - 2^e éd.
- Es * **Culture religieuse, T. 5 - Dérives religieuses** J. Cordonnier - 144 p.
- Es * **Culture religieuse, T. 6 - Mythologie païenne et Christianisme** - J. Cordonnier - 176 p.
- S * **Dictionnaire des solidarités** P. Ansay - A. Goldschmidt - 264 p.
- S * **Les droits de l'homme** - M. Simon - 180 p. - 2^e éd.
- S * **Droits de l'homme - Droits des peuples** P. Richard - 184 p.
- Es * **Dynamiser les pratiques professionnelles de la petite enfance** - M.-P. Thollon-Béhar - 80 p.
- D * **L'entreprise démocratique** J. Benoit - D. Yurkiewicz - 192 p.
- S * **Faire avec l'objet** - J.-P. Filiod - 224 p.
- Es * **Genèse et Evolution** - A. Steiger - 112 p.
- Es * **Guide pratique d'éducation à l'environnement** Réseau Ecole - Nature - 368 p.
- Es * **Handicap et cinéma** - G. Bonnefon - 112 p.
- Es * **Histoire des États-Unis** Y. Bourdon - J. Lamarre - 278 p.
- Es * **Histoire de la civilisation occidentale** G. Langlois - G. Villemure - 338 p.
- Es * **L'homme et la culture** - J. Billaud - 128 p.
- S * **L'intervention du travailleur social** P. Weber - 336 p.
- S * **Introduction à la littérature française** J. Beauté - 200 p.
- S * **Introduction au travail social** Y. Hurtubise & J.-P. Deslauriers - 256 p.
- Es * **JAC / MRJC** - Collectif - 424 p.
- Es * **La Laïcité - Une exigence pour la paix** A. Samuel - 208 p.
- D * **Ma commune à l'école du développement durable** - P. Bouquet - 160 p.
- S * **Maîtriser les mutations techniques** C. Maccio - 312 p.
- Es * **Manuel d'écologie sociale** Y. Coulombier - 112 p.
- S * **Les médiations du travail social** M.-F. Freynet - 304 p. - 4^e éd.
- Es * **Le « métier » d'élus local** - É. Savary - 192 p.
- Es * **Migrations internationales et marché du travail** - Collectif - 208 p.
- Es * **Notre santé - Une école de vie** - M. Pohier - 240 p.
- Es * **Organiser la résistance sociale** - F. Poché - 96 p.
- S * **Partager les savoirs, Construire le lien** Collectif - 352 p.
- S * **Pédagogie du développement social** - J.-L. Graven - 240 p.
- Es * **Penser l'éducation populaire** G. Bonnefon - 112 p.
- S * **Pérennité au travail** - Collectif - 304 p.
- Dé * **Petit lexique à l'usage du travailleur social** T. Darnaud - Guy Hardy - 128 p.
- Es * **Pratiquer la santé communautaire** Institut Th. Renaudot - 144 p.
- Es * **La question du logement** - P. Latreille - 160 p.
- S * **Les religions aujourd'hui** A. Samuel - 368 p. - 4^e éd.
- Es * **Religions et croyances actuelles** - Culture religieuse, Tome 4 - J. Cordonnier - 272 p. - 2^e éd.
- S * **Les sciences humaines en mouvement** - L'humanité face aux changements - C. Maccio - 336 p.
- Es * **(Se) former à la santé communautaire** P. Deconstanza - 136 p.
- Es * **S'initier à la sociologie** - J. Feschet - 224 p.
- S * **Solidarité par le partage du travail et des revenus** C. Maccio - 304 p.
- Es * **Traité de stratégie à l'usage des travailleurs sociaux** P. Papillon - D. Wahbi - 160 p.
- D * **Une autre télévision est possible** P. Meirieu - 128 p.
- S * **Les transactions aux frontières du social** Collectif - 256 p.
- Es * **Le travail - Regard photographique** - BIT - 104 p.
- S * **Le travail social** - L. Fèvre - 288 p. - 2^e éd.
- S * **Valeurs pour notre temps - L'humanité face aux changements** - C. Maccio - 260 p.

Pédagogie / Formation

- S * **Accompagner l'adolescence** C. Philibert et G. Wiel - 224 p. - 3^e éd.
- Es * **Accompagner l'éducation et la scolarité** UNAPEL - 168 p.
- Es * **Accompagner les jeunes dans la réussite de leurs projets** - Collectif - 128 p. - 2^e éd.
- S * **Accueillir, accompagner, former des enseignants** - P. Pelpel - 224 p.
- S * **Accueillir les élèves** - C. Staquet - 192 p. - 2^e éd.
- S * **Analyser le fait éducatif** - R. Goldstein - 224 p.
- S * **Apprendre à l'école - Apprendre l'école** E. Bautier - 256 p.
- Es * **Apprendre à philosopher** - J.-C. Pettier - 256 p.
- Es * **Apprendre en projet** - M. Huber - 192 p. - 2^e éd.
- Es * **Apprendre et réussir ensemble** V. Lemièrre - 176 p.
- S * **Apprendre l'autonomie - Apprendre la socialisation** - M.-A. Hoffmans-Gosset - 168 p. - 4^e éd.
- Es * **Apprendre l'orthographe** - Le français par la Cible - F. Le Turdu - 208 p.
- Es * **Apprendre le vocabulaire** - H. Dupart - 192 p.
- Es * **Apprendre sans peur** - A. de la Garanderie - 96 p.
- S * **Art et littérature en classe d'espagnol (L')** - M.-A. Médioni - 240 p.
- S * **Au risque de changer** - D. Cand - 132 p.
- S * **Autoformation et développement personnel** - J.-M. Lange - 168 p.
- S * **Autoformation et fonction de formateur** - P. Galvani - 170 p.
- Es * **Autonomie et formation** - Collectif - 272 p.
- S * **Carl Rogers et l'action éducative** - J.-D. Rohart
- S * **Le centre-ressource. Pourquoi ? Comment ?** - A. Kepler - 184 p.
- Es * **Chef d'établissement : des métiers, une passion** F. Rollin - 192 p. - 2^e édition
- Es * **Les chemins de la pédagogie** F. Tilman - D. Grootaers - 128 p. - 2^e éd.
- Es * **Les chemins des savoirs en maternelle** M. Libratti - Ch. Passerieux - 132 p.
- Es * **Classe qui coopère (Une)** - C. Staquet - 208 p.
- * **Clés pour une culture professionnelle** D. Grootaers - F. Tilman - 204 p.
- * **Des compétences négligées à l'école** G. Fourez - 176 p.
- S * **Comprendre les chemins de la connaissance** A. de la Garanderie - 224 p.
- S * **Concevoir des parcours professionnels** CAFOC Nantes
- Es * **Conduire un audit à visée participative** Collectif - 160 p.
- S * **Conduire un projet** M. Chambon - H. Pérouze - 232 p. - 4^e éd.
- Es * **Conflit, mettre hors-jeu la violence** N.V.A. - 144 p. - 4^e éd.
- Es * **Des conflits à l'école** - H. Lethierry - 176 p.
- Es * **Conseiller Principal d'Éducation** M.-H. Broch - 272 p.
- Es * **Construire des stratégies de nouveau départ** A. Jaligot - G. Wiel - 184 p.
- Es * **Construire ses savoirs, Construire sa citoyenneté** - GFEN - 320 p. - 2^e éd.
- Es * **Conte et (ré) éducation** - J. Thomassaint - 104 p.
- Es * **Contes et métaphores** - L. Fèvre - 192 p. - 2^e éd.
- Es * **Un corps à vivre** M. Guillois - M. Lemaire - 208 p.
- Es * **Les courants de la pédagogie contemporaine** J. Beauté - 192 p. - 6^e éd.
- Es * **Créer l'espace enseignant-élèves pour construire le savoir** - S. Ledoux - 64 p.
- Es * **Débattre à partir des mythes** Michel Tozzi - 208 p.
- Es * **Décider dans l'école** - J.-P. Jullian - 208 p.
- Es * **Le défi-lecture** J.-J. Maga - C. Méron - 192 p. 6^e éd.
- S * **Développement des capacités personnelles** Guide d'autoformation - A. Kepler - 264 p.
- Es * **Devenir efficace dans ses études** C. Bégin - 208 p.
- Es * **Diriger autrement l'établissement scolaire** C. Paillote - J. Rimet Meille - 192 p.
- Es * **Du formateur à l'andragogue** M. Lemaire - 304 p.
- Es * **Échanger des savoirs à l'école** C. Héber-Suffrin - 256 p.
- S * **École : changer de cap** - Collectif - 288 p.
- Es * **École entre autorité et zizanie (L')** - LIFE - 128 p.
- S * **École est-elle encore le creuset de la démocratie (L')** - P. Perrenoud - 192 p.
- D * **École et société** - R. Goldstein - 192 p.
- Es * **Écrire son journal pédagogique** M. Barlow - H. Bossière Mabilie - 144 p.
- Es * **Éducation nouvelle** - GFEN - 160 p.
- Es * **Éduquer à la confiance** - D. Gobry - 224 p.
- Es * **Éduquer à la non-violence** - B. Paquereau - 128 p.
- Es * **Éduquer à la poésie** - R. Solange Dayres - 112 p.
- Es * **Éduquer à la responsabilité** A.E.R.E. - 176 p. - 2^e éd.
- Es * **Éduquer face à la violence** - Pierre Hardy - 136 p.
- * **Éduquer face aux drogues et aux dépendances** G. Van der Straten Waillet - 158 p.
- Es * **Élèves "difficiles", profs en difficulté** M.-T. Auger - C. Bouchard - 136 p. - 5^e éd.
- Es * **Enseignant spécialisé (L')** - P. Guyotot - 128 p.
- S * **Enseigner avec aisance grâce au théâtre** G. Quentin - 168 p. - 2^e éd.
- Es * **Enseigner et apprendre dans une classe multiculturelle** - M. Honor - 176 p.
- S * **Enseigner l'histoire autrement** A. Dalongeville - M. Huber - 240 p.
- Es * **Entrer dans la littérature à l'école** H. Dupart - 192 p.
- S * **Éthique et pratique de l'audit** M. Lecoine - M. Rebinguet - 192 p.
- S * **L'évaluation participative de la formation** B. Pique - 192 p.
- Es * **L'évaluation scolaire** - M. Barlow - 192 p.
- S * **Évaluer le projet de notre organisation** M.-H. Broch - F. Cros - 240 p.
- Es * **Exprimer mes désirs, Construire mon projet** H. Lavoie - M. Denault - 112 p.
- S * **Faire de la classe un lieu de vie** C. Philibert - G. Wiel - 152 p. - 2^e éd.
- Es * **Faire participer l'élève à l'évaluation de ses apprentissages** C. Doyon - D. Legris-Juneau - 124 p.
- S * **Fondements éducatifs pour une société nouvelle** Y. Bertrand - 304 p.
- S * **Formateur d'adultes** J.-P. Martin - É. Savary - 368 p. - 5^e éd.
- Es * **Formation-développement** ADEFPAT - ADEPFO - 176 p.
- Es * **Formation et communication** - Collectif - 224 p.
- S * **Former avec la sophrologie** - B. Blanc - 208 p.
- Es * **Former des formateurs** - M. Huber - 160 p.
- Es * **Gérer la classe, une compétence à développer** X. Papillon - 264 p.
- Es * **Gérer la violence en milieu scolaire** G. Joie - 128 p.

Savoir communiquer

- Es * **Guide du formateur en situation**
C.-R. - L.-G. Touati - 112 p.
- S * **Guide du maître praticien en PNL**
L. Fèvre - G. Soto - C. Servais - 352 p. - 3^e éd.
- S * **Guide du praticien en PNL**
L. Fèvre - G. Soto - 272 p. - 6^e éd.
- Es * **Handicaps et vie scolaire**
P. Bonjour - M. Lapeyre - 192 p.
- Es * **Heures de vie de classe**
X. Papillon - G. Grosson - 160 p. - 2^e éd.
- Es * **Histoires de vie et pédagogie du projet**
J. Vassileff - 192 p. - 2^e éd.
- Es * **L'individualisation de la formation**
H. Prevost - 194 p.
- Es * **Intervenir en formation**
J.-P. Martin - E. Savary - 224 p. - 3^e éd.
- Es * **Introduction à Antoine de la Garanderie**
J.-P. Gaté - 96 p.
- S * **Itinéraire des pédagogies de groupe, T. 1**
P. Meirieu - 208 p. - 7^e éd.
- S * **Outils pour apprendre en groupe, T. 2**
P. Meirieu - 208 p. - 7^e éd.
- S * **Le lecteur accompagné**
D. Vaginay - B. Avitabile - 192 p.
- Es * **Lire pour écrire, Écrire pour grandir**
D. Adad - P. Richard-Principalli - 160 p.
- S * **Les lycéens décrocheurs** - La Bouture - 312 p.
- Es * **Manuel de la formation en alternance**
F. Tilman - E. Delvaux - 176 p.
- Es * **Manuel du responsable d'institution**
M. Garant - 98 p.
- S * **Médiation éducative et éducation cognitive**
Autour du PEI - Collectif - 168 p.
- Es * **Modules d'initiation à la méthodologie scolaire**
G. Leperlier - 248 p.
- Es * **Moi j'enseigne, mais eux apprennent-ils ?**
M. Saint-Onge - 144 p. - 3^e éd.
- S * **Les nouveaux autodidactes** - G. Le Meur - 224 p.
- S * **Oser les pédagogies de groupe**
J.-P. Donckele - 200 p.
- * **Parents-enseignants... la guerre ouverte ?**
P. Béague - 120 p.
- Es * **Une pédagogie de l'entraide**
A. de la Garanderie - 112 p. - 2^e éd.
- Es * **La pédagogie du projet en formation**
J. Vassileff - 160 p. - 5^e éd.
- S * **Penser avec l'Entraînement Mental**
Collectif - 252 p.
- S * **Penser l'autoformation**
J. Dumazedier - 176 p.
- S * **Penser le projet** - Concepts et outils d'une pédagogie émancipatrice - F. Tilman - 204 p.
- S * **Penser la relation expérience-formation**
H. Bézille - B. Courtois - 256 p.
- S * **Penser son expérience** - J. Mezirow - 272 p.
- Es * **Les petits groupes d'apprentissage dans la classe** - Collectif - 112 p. - 2^e éd.
- S * **Philosopher, tous capables** - GFEN - 400 p.
- Es * **Plaisir de connaître - Bonheur d'être**
A. de la Garanderie - 96 p.

Lectures accompagnées

- * **L'île au trésor** - Adaptation G. Granjon - 160 p.
- S * **Le lecteur accompagné**
D. Vaginay - B. Avitabile - 192 p.
- * **La gardeuse d'oies - Les six cygnes**
D. Vaginay - Adaptés des contes de Grimm - 48 p.

- Es * **Pour une éducation à la non violence**
J. Gerber - 176 p. - 2^e éd.
- S * **Pratique d'apprentissage en ligne**
L. Marchand - J. Loiser - 156 p.
- Es * **Pratique du coaching d'équipe**
J.-M. Ferey - 176 p.
- Es * **Pratiquer la formation réciproque à l'école**
C. Héber-Suffrin - 228 p.
- Es * **Pratiquer les conseils d'élèves et les assemblées de classes** - C. Laplace - 224 p.
- Es * **Prévenir l'échec scolaire**
X. Chartrain - B. Hubert - 144 p.
- S * **Professeur principal** - M.-H. Broch - 364 p.
- S * **Profils d'enseignants, profils d'enseignés**
J.-P. Donckèle - 184 p. - 2^e éd.
- Es * **(Re)découvrir le métier de prof d'école** - D. Senore - 80 p.
- Es * **(Re)découvrir le sens des mots** - A. Grange - 112 p.
- Es * **Le récit de vie** - D. Coles - B. Goussault - 184 p.
- Es * **Référentiel de métier du chef d'établissement**
F. Rollin - 128 p.
- Es * **Renforcer l'éveil au sens**
A. de la Garanderie - 96 p.
- Es * **(Re)penser l'alternance en lycée professionnel**
I. Kerner & J. Gaillard - 192 p.
- S * **Repenser la formation** - Cafoc de Nantes - 288 p.
- S * **Réussir en langues** - GFEN - 304 p. - 2^e éd.
- Es * **Réussir sa scolarité, (Re) motiver l'élève**
G. Leperlier - 192 p.
- Es * **Réussir vos interventions de formation**
A. Astouric - 160 p.
- Es * **(Se) construire un vocabulaire en langues**
GFEN - 243 p.
- Es * **(Se) former dans l'humour**
H. Lethierry - 192 p. - 2^e éd.
- Es * **(Se) former par les situations-problèmes**
A. Dalongeville - M. Huber - 204 p.
- Es * **Se (re)connaître par le théâtre**
M. Meirieu - 112 p. - 2^e éd.
- S * **Sortir du mal-être scolaire** - G. Wiel - 132 p.
- S * **Théories contemporaines de l'éducation**
Y. Bertrand - 308 p. - 4^e éd.
- Es * **Traité de stratégie à l'usage des enseignants**
P. - X. Papillon - 160 p.
- Es * **Transformer l'école** - D. Vachellard - 136 p.
- S * **Travailler en équipe à l'école maternelle**
C. Casabo - 196 p.
- S * **Travailler en équipe à un projet pédagogique**
M.-H. Broch - 224 p. - 3^e éd.
- Es * **Vittoz et pédagogie** - Vittoz / IRDC - 176 p.
- S * **Vivre le lycée professionnel comme un nouveau départ** - G. Wiel - 192 p.
- Es * **Vouloir apprendre - Pouvoir se comprendre** - M. Honor - 272 p.

- * **Le petit Chaperon Rouge** - Hansel et Grethel
D. Vaginay - Adaptés des contes de Grimm - 48 p.
- * **Le Roi Grenouille** - Rose-neige et Rouge-Rose
D. Vaginay - Adaptés des contes de Grimm - 48 p.
- * **Pinocchio** - Adaptation B. Avitabile - 174 p.

- Es * **À quoi sert l'autorité ?** V. Guérin - 224 p. - 3^e éd.
- Es * **Adolescence, amour, sexualité** - Photolangage®
- C. Beslie - 48 photos - Un livret.
- Es * **Améliorer la communication** - M Barlow - 184 p.
- S * **Animer et participer à la vie de groupe**
C. Maccio - 312 p.
- S * **Animer, financer, communiquer un projet**
T. Noce - 264 p.
- Es * **Apprendre, se distraire et créer avec le jeu**
10 jeux à fabriquer - A. Bideau - 136 p.
- Es * **Archives et documentation** - CARHOP - 160 p.
- Es * **Atelier collage (L')** - 50 fiches techniques
C. Hof - 144 p.
- Es * **Augmenter son efficacité** - Y. Raffestin - 272 p.
- Es * **Besoin d'écrire - Désir de (se) dire**
P. Guillaumin - 128 p.
- Es * **Une clé pour les maths**
C. Augier - Y. Raffestin - 304 p. - 3^e éd.
- S * **Le code de l'information** - P.-Y. Chereul - 240 p.
- Es * **Comprendre et maîtriser le bégaiement**
Collectif - 126 p.
- Es * **Comprendre l'autre. Réussir ensemble**
E. Dupuy - 256 p.
- Es * **Comprendre la presse** - J.-J. Coltice - 128 p.
- S * **Conflit - Comprendre et pouvoir agir**
R. Michit - T. Comon - 176 p.
- Es * **Conflit dans la famille** - B. Trélaün - 160 p.
- S * **Construire ma recherche** - J. Dumazedier - G. Le Meurs - 256 p.
- Es * **Créer par la parole** - P. Lebar - 144 p.
- Es * **Cultiver sa mémoire** - C. Bizouard - 176 p. - 5^e éd.
- S * **Décrire vos objectifs** - T. Noce - 192 p.
- Es * **Deux bouts la relation** - J.-L. Mermet - 158 p.
- Es * **Développer des relations de coopération en milieu professionnel** - M. Bernard - 112 p.
- S * **Développer la fonction tutorale**
Former et intégrer - B. Blanc - 336 p.
- Es * **Devenir son propre médiateur**
J. Timmermans - 160 p.
- Es * **L'écoute - Attitudes et techniques**
J. Artaud - 192 p. - 5^e éd.
- Es * **Écrire au quotidien - Pratiques du journalisme**
Collectif - 144 p. - 2^e éd.
- S * **Écrire et convaincre** - J. Glorieux - 240 p.
- Es * **Écrire l'histoire de sa vie** - M. Barlow - 144 p.
- Es * **Écrire la correspondance** - H. Lethierry - 208 p.
- Es * **Écrire une recherche**
M. Lani-Bayle - 152 p. - 2^e éd.
- Es * **Éduquer au vivre-ensemble**
C. de Mey-Guillard - 96 p.
- S * **Elaborer un projet, guide stratégique**
T. Noce - P. Paradoski - 432 p.
- Es * **Enseigner et pratiquer le chant** - M.-M. Marc - N. Bouati - 176 p.
- Es * **Être bien dans son corps, être bien dans sa tête**
B. Blanc - 240 p.
- S * **Exercer une responsabilité** - C. Maccio - 416 p.
- Es * **Faire parler l'enfant retardé mental**
J.-A. Rondal - 144 p.
- Es * **Favoriser l'estime de soi à l'école**
Collectif - 144 p.
- Es * **Le Français pour tous** - R. Burfin - 248 p. - 4^e éd.
- S * **Gérer le risque alcool au travail**
J.-P. Jeannin - 398 p.
- S * **Gestion mentale (La)** - C. Maillard - 96 p.
- S * **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** - Agefos PME - CGPME - 176 p.
- Es * **La grammaire expliquée**
Notions et exercices - M. Poirier - 240 p. - 2^e éd.
- Es * **Guide anti-stress de l'enseignant**
M. Isimat-Mirin - 128 p.

- Es * **Guide anti-stress du candidat**
M. Isimat-Mirin - 96 p.
- Es * **Guide de l'animateur de groupes**
C. Maccio - 128 p.
- Es * **Guide du formateur en situation**
C.-R. - et L.-G. Touati - 112 p.
- Es * **Guide pratique de l'écrit**
J.-Y. Bonnamour - 200 p. - 2^e éd.
- S * **Lire et comprendre** - J. Glorieux - 288 p.
- D * **L'homme réseau** - Penser et agir dans la complexité - E. Duts - 160 p.
- Es * **Invitation à l'expression orale**
C. Bizouard - 144 pages - 7^e éd.
- Es * **Jeux coopératifs pour bâtir la paix**
Université de Paix Namur - 288 p.
- S * **Management durable**, A. Astouric 128 p.
- S * **Manager le changement, changer le management**
Agefos - 160 p.
- Es * **Mieux gérer son temps** - F. Tlatli - 164 p. - 2^e éd.
- Es * **Mieux prendre la parole en public**
J.-P. Berrou - 152 p.
- Ev * **Organisation et responsabilités**
C. Maccio - G. Nauche - 64 p.
- Es * **Oser la relation** - Exister sans écraser
I. - B. Eliat-Serck - 128 p.
- Es * **Un parcours pour l'embauche**
M. Bourse - 176 p.
- Es * **Peindre et communiquer avec des personnes âgées** - N. Lairez-Sosiewicz - 88 p.
- Es * **Penser et rédiger son projet d'activités**
F. Mézière - 112 p.
- S * **PME et dialogue social**
M. Sandeau - H. Lasserre - 232 p.
- S * **Pratique de l'expression**
C. Maccio - 308 p. - 5^e éd.
- Es * **Pratiquer le dialogue** - Arts plastiques, écriture - O. - M. Neumayer - 256 p.
- Es * **Pratiquer le jeu** - Un art populaire
A. Bideau - 112 p.
- S * **Pratiquer le théâtre avec des personnes en difficulté** - M. Reynaud - 208 p.
- S * **90 jeux d'écriture** - P. Frenkiel - 160 p. - 2^e éd.
- Es * **Quelles valeurs transmettre à nos enfants ?**
G. Krebs - 176 p.
- Es * **Quels repères pour grandir**
P. Béague - Fondation Dolto - 112 p.
- S * **Régulations sociales en devenir (Les)**
P. Auvergnon - 224 p.
- Es * **La relation à l'autre - L'Implication Distanciée**
M. Germain-Thiant - M. Gremillet-Parent - 128 p.
- Es * **Relaxation sophrologique**
J.-P. Blanchet - 136 p. - 4^e éd.
- Es * **Rendre les élèves autonomes dans leurs apprentissages** - A. Simonato - 112 p.
- Es * **Renforcer la cohérence d'un texte**
L. Pépin - 132 p.
- Es * **Repérer et accompagner les troubles du langage** - D.-A. Romagny - 176 p.
- S * **Des réunions plus efficaces**
C. Maccio - 256 p. - 3^e éd.
- Es * **Réussir la qualité par tous**
B. Jacquin-Ravot - 144 p.
- Es * **Réussir l'analyse d'un texte**
A. Grange - 192 pages
- Es * **Réussir le résumé de texte et la note de synthèse** - J. Profit - 144 p. - 8^e éd.
- Es * **Réussir son mémoire professionnel**
A. Maffre - 144 p. - 3^e éd.
- Es * **Sanctionner sans punir** - É. Maheu - 232 p. - 2^e éd.
- Es * **Savoir écrire un lire, un rapport, un mémoire...**
C. Maccio - 176 pages - 4^e éd.
- Ev * **Savoir rédiger** - R. Burfin - 112 p. - 5^e éd.

- Es * **Se construire par les arts plastiques**
E. Odier - 208 p.
- Es * **Se détendre pour mieux apprendre**
M. Isimat-Mirin - 136 p.
- S * **Se former à l'écrit** - C. Bezsonoff - 352 p.
- Es * **(Se) former à l'entretien**
M. Germain-Thiant - 140 p.
- S * **Techniques de la vie en groupe** - C. Maccio - 312 p.

- S * **Territoires et dialogue social** - H. Jacot - 160 p.
- Es * **Vaincre ses peurs en mathématiques**
C. de Flancré - 96 p.
- S * **Vivre - Accompagner un projet**
I. Gillet & S. Scoyez - 260 p.
- Es * **Vivre la communication**
Colette Bizouard - 160 p. - 7^e éd.

Savoir penser

- Es * **Agir avec Joseph Folliet**
Ass. les Amis de J. Folliet - 128 p.
- Es * **Agir avec Keynes** - F. Lehouck - 112 p.
- S * **Agir avec Mounier** - J.-F. Petit - R. Valléjo - 144 p.
- Es * **Agir avec Proudhon** - J. Langlois - 208 p.
- Es * **Comprendre le propre de l'Homme**
M. Boudierlique - 96 p.
- Es * **Comprendre les systèmes politiques**
F. Amanrich - 128 p.
- Es * **Connaître le Réel** - Mythes ou réalités
G. Tiry - 128 p.
- Es * **De l'individu à la personne** - C. Maccio - 224 p.
- S * **Les doctrines du pouvoir politique**
M. Richard - 192 p.
- S * **Le marxisme** - J. Guichard - 304 p. - 4^e éd.
- S * **Neurosciences cognitives et consciences** - J. Pillon - 240 p.
- Es * **Penser avec Arendt et Lévinas**
F. Poché - 128 p. - 2^e éd.

- Es * **Penser et agir avec Illich**
M. Dardenne - G. Trussart - 152 p.
- S * **Penser avec Jacques Derrida** - F. Poché - 112 p.
- Es * **Penser avec Lévinas** - L. Fèvre - 260 p.
- S * **Penser avec Mounier** - J.-F. Petit - 176 p.
- S * **Penser avec Ricoeur** - L. Fèvre - 208 p.
- S * **Penser le devenir de l'Humanité**
C. Maccio - 256 p.
- S * **Penser le devenir de la Personne**
C. Maccio - 224 p.
- Es * **Penser librement** - Phan Huy Duong - 208 p.
- Es * **Penser par soi-même** - Initiation à la philosophie -
M. Tozzi - 224 p. - 6^e éd.
- S * **Le personnalisme** - Sources - Fondements -
Actualité - J. Lacroix - 152 p.
- Es * **Reconstruire la dignité** - F. Poché - 160 p.
- S * **Le Socialisme** - Histoire - Courants - Pratiques -
A. Samuel - 472 p.

Demandez-nous notre catalogue
avec descriptif complet des ouvrages
Consultez www.chroniquesociale.com

Achevé d'imprimer par
Imprimerie Vasti-Dumas - 42100 Saint-Étienne
Dépôt légal : décembre 2008
N° d'imprimeur : V000497/00



Vivre la communication

Vivre une communication authentique ne va pas de soi.

Harmonieuse ou décevante, la rencontre de l'autre est toujours une aventure. Il n'en est pas de plus passionnante. Elle mérite qu'on prenne du temps pour la méditer et l'améliorer.

Partant de l'expérience quotidienne de chacun, *Vivre la communication* se veut essentiellement pratique.

Cet ouvrage :

- décèle les obstacles à surmonter ;
- démystifie les illusions de communication ;
- sensibilise aux mécanismes et phénomènes de la relation interpersonnelle ;
- recherche les attitudes et comportements permettant de **mieux comprendre** et **mieux se faire comprendre** dans la vie de tous les jours.

Cette approche de la communication s'adresse donc à un *très large public* puisque nous sommes tous concernés.

Des *exercices pratiques* sont proposés, à faire seul ou en groupe.

L'auteur

Colette Bizouard a fait partie de l'équipe des formateurs de Chronique Sociale. Elle utilise ici son expérience d'observation et de formation à propos de la communication.

Elle est également l'auteure de : *Invitation à l'expression orale* (7^e édition) et *Cultiver sa mémoire* (5^e édition).

ISBN : 978-2-85008-764-6



9 782850 087646

15,00 € TTC France

Diffusion Sofedis

Distribution Sodis

S 411 690